

PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

ÉVALUATION DE PROGRAMME

RAPPORT

OCTOBRE 2003



I- L'ÉVALUATION DU PROGRAMME	4
1. CONTEXTE DE L'ÉVALUATION.....	4
<u>LA LOI ET LE RÈGLEMENT</u>	4
<u>LE PROGRAMME ET LES OBJECTIFS</u>	4
<u>LES DONNÉES STATISTIQUES DES QUATRE PREMIÈRES ANNÉES</u>	6
2. L'ÉVALUATION DU PROGRAMME ET LA MÉTHODOLOGIE	7
<u>SONDAGES.....</u>	7
<u>GROUPE DE DISCUSSION, RENCONTRES ET CONSULTATIONS DES EXPERTS.....</u>	7
3. LES CONSULTATIONS	8
<u>LA RELATION ENTRE L'ACHETEUR ET L'ENTREPRENEUR</u>	8
<i>Niveau de connaissance du Plan et accès à l'information.....</i>	8
<i>Les étapes et problèmes liés à l'acquisition.....</i>	9
<i>Problèmes détectés lors de la construction, suite à l'inspection ou après réception.....</i>	9
<i>Le processus de règlement des problèmes</i>	9
<i>La satisfaction des acheteurs à l'égard de l'entrepreneur.....</i>	10
<u>LA RELATION ENTRE L'ACHETEUR ET L'ADMINISTRATEUR.....</u>	10
<i>L'accès à l'information.....</i>	10
<i>Les processus de négociation.....</i>	11
<i>Le taux de satisfaction général</i>	11
<i>La diffusion de l'information</i>	11
<i>Le processus de décision.....</i>	12
4. LES OBSERVATIONS TIRÉES DE :	13
<u>L'ANALYSE FINANCIÈRE ET LES DONNÉES D'EXPÉRIENCE</u>	13
<u>L'ANALYSE DES DÉCISIONS ARBITRALES</u>	14
<i>• Les décisions arbitrales par année et par organisme d'arbitrage :</i>	14
<i>• L'objet du recours selon le demandeur</i>	14
<i>• La rapidité du recours.....</i>	15
<i>• L'égalité des chances entre les parties dans l'exercice du recours,</i>	15
<i>• Quelle partie assume les coûts d'arbitrage et les frais d'expertise?</i>	16
<i>• Les résultats obtenus par les demandeurs.....</i>	17
<i>• Cas des demandes d'arbitrage soumises hors délai (article 19 et 35) ou apparemment hors délai.....</i>	17
5. SYNTHÈSE	18
II- L'OPPORTUNITÉ DE MAINTENIR OU DE MODIFIER LE PROGRAMME :	19
1. LE MAINTIEN DU PROGRAMME	19
2. LES MODIFICATIONS POUR LE JUSTE ÉQUILIBRE	19
<u>L'INFORMATION :</u>	20
<u>LE CHAMP D'APPLICATION :</u>	21
<u>L'INSPECTION PRÉRÉCEPTION :</u>	22
<u>LES DÉCISIONS:</u>	22
<u>LES RECOURS:</u>	23
<u>LES INDICATEURS DE PERFORMANCE:</u>	24



ANNEXE:1 / LES CONSULTATIONS.....	26
LA RELATION ENTRE L'ACHETEUR ET L'ENTREPRENEUR.....	26
<i>Niveau de connaissance du Plan et accès à l'information.....</i>	<i>26</i>
<i>Les étapes et problèmes liés à l'acquisition.....</i>	<i>27</i>
<i>Le processus de règlement des problèmes.....</i>	<i>30</i>
<i>La satisfaction des acheteurs à l'égard de l'entrepreneur.....</i>	<i>31</i>
LA RELATION ENTRE L'ACHETEUR ET L'ADMINISTRATEUR.....	33
<i>L'accès à l'information.....</i>	<i>33</i>
<i>Les processus de négociation.....</i>	<i>34</i>
<i>Le taux de satisfaction de la clientèle.....</i>	<i>37</i>
LA DIFFUSION DE L'INFORMATION.....	40
<i>L'acheteur et l'entrepreneur.....</i>	<i>40</i>
<i>L'administrateur et l'acheteur.....</i>	<i>41</i>
<i>L'entrepreneur et l'administrateur.....</i>	<i>42</i>
LE PROCESSUS DE DÉCISION.....	43
<i>Couverture et champ d'application.....</i>	<i>43</i>
<i>Normalisation et standardisation.....</i>	<i>44</i>
<i>Accessibilité à l'information et transparence des décisions.....</i>	<i>45</i>
LA GESTION DE LA QUALITÉ.....	46
<i>Le rôle des intervenants.....</i>	<i>46</i>
<i>L'administrateur et la gestion de la qualité.....</i>	<i>47</i>
<i>L'évaluation finale de la qualité de la construction – l'acheteur.....</i>	<i>47</i>
SYNTHÈSE.....	47
ANNEXE: 2.....	50
C. B-1.1, R.0.2 RÈGLEMENT SUR LE PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS LOI SUR LE BÂTIMENT.....	50



Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

I- L'évaluation du programme¹

1. Contexte de l'évaluation

La Loi et le règlement

Le *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* a été adopté en vertu de la *Loi sur le bâtiment* (L.R.Q., c. B-1.1, art. 185, par. 19.3 à 19.6, art. 77 et suivants, art. 111, art. 192). Cette loi a confié à la Régie du bâtiment du Québec la fonction et les pouvoirs suivants quant au Plan de garantie :

Art. 77 : « La Régie peut, par règlement, obliger tout entrepreneur à adhérer à un plan qui garantit l'exécution de ses obligations légales et contractuelles, notamment celle de respecter le code de construction, résultant d'un contrat conclu avec une personne pour la vente ou la construction d'un bâtiment résidentiel neuf.

Le règlement visé au premier alinéa détermine les cas, les conditions et les modalités de la garantie reliées à l'exécution des obligations légales et contractuelles de l'entrepreneur ainsi que la catégorie de bâtiment résidentiel neuf à laquelle il s'applique. »

Art. 111 : « Pour la réalisation de son objet, la Régie exerce notamment les fonctions suivantes :

...

par. 11^o : régir des plans de garanties, exiger des cautionnements et , le cas échéant, organiser et administrer un fonds d'indemnisation. »

D'autre part, l'article 10 du projet de loi 99 (1995, c. 58) – Loi modifiant la Loi sur le bâtiment énonce :

« Au plus tard 4 ans après l'entrée en vigueur du règlement visé à l'article 9, la Régie du bâtiment du Québec évalue l'application de ce règlement et, après avoir consulté les personnes intéressées, fait rapport au ministre, au plus tard 6 mois après cette date, sur l'opportunité d'en maintenir l'application ou de le modifier. »

Le programme et les objectifs

Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, mis sur pied par le gouvernement du Québec, est entré en vigueur le 1^{er} janvier 1999. Les objectifs poursuivis étaient :

- Garantir aux acheteurs de bâtiments résidentiels neufs l'exécution des obligations contractuelles de l'entrepreneur (protection des acomptes et garantie contre les défauts de construction);

¹ Note au lecteur : les données statistiques résultant des sondages sont légèrement différentes de la données officielles extraites des rapports annuels produits par les administrateurs du Plan de garantie. En effet les sondages ont été effectués à partir de la liste des unités enregistrées avant la compilation officielle des 4 premières années.



- Assurer dans la mesure du possible un traitement rapide, efficace et impartial des réclamations tout en minimisant les coûts de gestion et les coûts de litige;
- Réduire l'incidence des défauts et des vices d'exécution, d'une part en permettant une sélection des entrepreneurs admissibles et d'autres part, en responsabilisant financièrement les entrepreneurs relativement aux défauts et vices d'exécution.

Le Plan de garantie couvre les bâtiments suivants destinés principalement à des fins résidentielles :

- Les maisons unifamiliales isolées, jumelées ou en rangées;
- Les bâtiments multifamiliaux d'au plus 5 logements;
- Les bâtiments multifamiliaux de plus de 5 logements s'ils sont détenus par un organisme sans but lucratif ou par une coopérative;
- Les bâtiments multifamiliaux de construction combustible détenus en copropriété divise (condominiums);
- Les bâtiments multifamiliaux de construction incombustible comprenant au plus 4 parties privatives superposées.

La gestion du Plan de garantie est confiée à des administrateurs reconnus par la Régie. Pour ce faire, les administrateurs doivent répondre à certaines exigences prévues dans le *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*. Les administrateurs doivent gérer le plan de façon transparente et rendre compte annuellement de leurs activités à la Régie.

Actuellement, deux administrateurs sont reconnus à savoir :

- **La Garantie habitation du Québec Inc.**, administrateur du plan « *Qualité habitation* » et
- **La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ**, administrateur de « *La nouvelle garantie des maisons neuves de l'APCHQ* ».

Tous les entrepreneurs généraux désireux de construire, au Québec, un bâtiment visé par le Plan de garantie doivent rencontrer les exigences de l'administrateur (accréditation de l'entrepreneur au plan) en plus de se qualifier pour la licence 3031- Entrepreneur en bâtiments résidentiels neufs visés par un plan de garantie – Classe I ou 3032 – Entrepreneur en bâtiments résidentiels neufs visés par un plan de garantie- Classe II émise par la Régie.

En cas de problème, le propriétaire dispose de recours simples, rapides et peu coûteux, sans démarche auprès des tribunaux. Il peut en effet recourir à l'arbitrage ou à la médiation. Trois organismes d'arbitrage sont reconnus par la Régie à cette fin :

- Le Centre d'arbitrage commercial national et international du Québec (CACNIQ) ;
- Le Groupe d'arbitrage et de médiation sur mesure (GAMM) inc. ;
- Soreconi – Société pour la résolution des conflits inc.



Ces organismes ont l'obligation de publier annuellement, conformément à la loi, un recueil de leurs décisions.

En ce qui concerne les médiateurs, leur liste est établie par le ministre du Travail.

Les données statistiques des quatre premières années

Le tableau ci-après fait état du nombre de certificats d'unités enregistrées émis par les administrateurs depuis l'entrée en vigueur du plan.

Nombre de certificats enregistrés au Plan de garantie					
Type de bâtiment	2002	2001	2000	1999	
Bâtiment non détenu en copropriété divise					
Maison unifamiliale	15422	11 142	10 160	7 493	44217
Bâtiment multifamilial de 5 logements et moins	365	179	152	83	752
Bâtiment multifamilial de plus de 5 logements	44	4	(1)*	3	50
Sous-total	15 831	11 325	10 311	7579	45046
Bâtiment détenu en copropriété divise					
Maison unifamiliale de type condominium	826	499	581	405	2311
Bâtiment multifamilial de moins de 4 étages**	3111	1637	1 387	796	6931
Sous-total	3937	2 136	1 968	1 201	9242
Total	19 768	13 461	12 279	8 780	54288

* Soustraction pour corriger une erreur de classement. Ce certificat se retrouve donc ailleurs dans le total des certificats de l'exercice 2000.

**Maintenant, suite à une modification réglementaire : bâtiments multifamiliaux de construction incombustible et comprenant au plus 4 parties privatives superposées.

Exercice financier	entrepreneurs accrédités (à la fin de l'exercice)	entrepreneurs désaccrédités /année	plaintes reçues
1999	3537	284	78
2000	3392	612	352
2001	3354	457	659
2002	3577	360	750
			1839



2. L'évaluation du programme et la méthodologie

Plusieurs outils ont été utilisés pour faire l'évaluation du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*. En effet, différents aspects de ce programme ont été mesurés : la viabilité, la performance, le champ d'application, l'atteinte des objectifs liés l'exécution des obligations, la rapidité des règlements, l'accessibilité aux mécanismes de recours, les coûts pour le demandeur, etc...

A cette fin, une vaste consultation a été tenue afin de rejoindre les propriétaires et les entrepreneurs qui ont établi une relation contractuelle durant les quatre premières années du programme; les moyens suivants ont été mis en œuvre : sondages, groupes de discussion, analyse financière et statistique, examen exhaustif des décisions d'arbitrage et des plaintes, avis d'experts.

Sondages

Quatre sondages ont été menés auprès des acheteurs et des entrepreneurs afin de mesurer les effets du programme auprès de l'ensemble de la population visée par le Plan de garantie.

1-Enquête téléphonique — propriétaires bénéficiaires du Plan de garantie :

L'enquête a porté sur une population totale de 51054 bénéficiaires du plan et rejoint 601 répondants qui ne se sont pas adressés à l'administrateur du plan pour régler un litige.

2-Enquête téléphonique — propriétaires bénéficiaires du Plan de garantie :

L'enquête a porté sur une population de 1596 bénéficiaires qui se sont adressés à l'administrateur du plan pour régler un litige, et rejoint 202 bénéficiaires.

3-Enquête téléphonique — Entrepreneurs accrédités au Plan de garantie :

L'enquête a porté sur une population totale de 3557 entrepreneurs accrédités au Plan de garantie et a rejoint 308 d'entre eux représentant l'ensemble des entrepreneurs répartis dans les différentes régions du Québec;

4-Enquête téléphonique — Entrepreneurs accrédités au Plan de garantie :

Le second sondage a pour sa part été réalisé auprès de 27 des 38 entrepreneurs qui ont été impliqués en arbitrage depuis l'instauration du programme de garantie en 1999.

Groupes de discussion, rencontres et consultations des experts

Des *groupes de discussion* ont été formés pour recueillir les commentaires, réactions, perceptions et recommandations des représentants des consommateurs et des organismes ayant été interpellés par le programme tels que ceux offrant des subventions à l'habitation.

Des *rencontres* particulières ont été organisées auprès des administrateurs du Plan de garantie et des firmes d'arbitrage.

Finalement des avis ont été sollicités du personnel de la Régie appelé à gérer le programme et les plaintes reçues ainsi que de certains experts externes.



3. Les consultations²

La relation entre l'acheteur et l'entrepreneur

(propriétaires n'ayant pas porté plainte)

Les données présentées dans cette section proviennent du sondage réalisé à l'aide d'un échantillonnage scientifique auprès de 601 propriétaires de bâtiments résidentiels neufs sur les 51 054 individus n'ayant pas porté plainte auprès de l'administrateur du Plan de garantie.

Niveau de connaissance du Plan et accès à l'information

La notoriété du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs auprès des futurs acheteurs est plutôt élevée, 57% des acheteurs de maisons neuves qui n'ont pas porté plainte ayant déclaré qu'ils connaissaient le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs avant de rencontrer l'entrepreneur.

Quel que soit le degré de connaissance du Plan de garantie que l'acheteur possède avant même de faire ses démarches, il demeure que, à travers le processus contractuel, tous les acheteurs devraient obtenir toutes les informations à ce sujet.

Pourtant, parmi les 51 054 acheteurs qui ont bénéficié du Plan de garantie depuis son instauration, 23% des acheteurs n'ont reçu aucune information de la part de l'entrepreneur, de son représentant ou du notaire tout au long du processus d'achat.

Si plus de 75% des acheteurs ont obtenu à un moment ou un autre du processus la connaissance des diverses composantes du Plan, cette connaissance demeure fragmentaire. Ainsi, 78% des acheteurs ne savent pas que les défauts apparents doivent être dénoncés dans les trois jours suivant l'acceptation de la maison et 25% ne connaissent pas l'importance de l'inspection préreception. De plus, 30% des acheteurs ne savent pas que certaines composantes de leur maison neuve sont encore couvertes par le Plan de garantie.

Aussi, 64% des acheteurs ont déclaré ne pas avoir été informés de l'importance de l'inspection du bâtiment dans le processus d'acceptation du bâtiment et de l'application de la garantie.

Fait à souligner, 63% des entrepreneurs considèrent les acheteurs comme peu ou pas du tout informés des procédures et des délais du Plan de garantie. Les entrepreneurs se considèrent par ailleurs bien informés des procédures et des modalités du Plan de garantie, 77% d'entre eux s'en étant déclaré très ou assez informés.

² Les données sont tirées du rapport préparé par Jean Jolicoeur de *Jolicoeur et Associés*, mai 2003



Les étapes et problèmes liés à l'acquisition

- **L'inspection préréception**

Étape cruciale dans l'acceptation d'une maison, l'importance accordée à l'inspection préréception est relative. Ainsi, bien que 76% des 51 054 acheteurs se rappellent avoir procédé à l'inspection préréception en compagnie de l'entrepreneur, 14% ne se souviennent que d'avoir procédé à une visite des lieux avec l'entrepreneur avant de signer l'acte d'achat, sans avoir eu conscience qu'il s'agissait de l'inspection préréception, et 10% ne se rappellent pas ou n'ont pas procédé à l'inspection préréception conjointement avec l'entrepreneur ou son représentant. De plus, seulement 25 210 des 51 054 acheteurs se rappellent avoir utilisé la liste-type de déficiences des travaux par l'entrepreneur.

- **Retards de livraison**

Parmi les 51 054 acheteurs n'ayant pas porté plainte, 7 861, soit 15%, ont été aux prises avec des retards de livraison. Ces retards ont duré en moyenne 3 semaines et 13% des répondants ayant eu des retards de livraison ont touché des indemnités de relogement, d'entreposage ou de déménagement. Cela représente un peu plus de 1 000 ménages. Ce sont les propriétaires de condominiums qui ont été le plus touchés par des retards de livraison.

Problèmes détectés lors de la construction, suite à l'inspection ou après réception

Parmi les 51 054 acheteurs n'ayant pas porté plainte, 27 695 acheteurs, soit 54%, ont détecté des problèmes qui les ont amenés à traiter avec l'entrepreneur. Les problèmes mentionnés étaient majoritairement, de l'avis des répondants, couverts par le Plan de garantie (73%). Aucun de ces cas n'a été évidemment enregistré auprès de l'administrateur du Plan de garantie puisqu'il s'agit ici des clientèles qui n'ont pas porté plainte à l'administrateur. Mentionnons que 16% des répondants ne savaient pas si leurs problèmes étaient couverts ou non par le Plan de garantie.

Le processus de règlement des problèmes

Depuis 1999, de tous les acheteurs qui ont eu des problèmes, soit près de 28 000 personnes, 73% ont réussi à s'entendre avec l'entrepreneur pour les faire corriger.

Parmi les 7 485 acheteurs déclarant avoir encore des problèmes non corrigés, 36% d'entre eux (2 768 propriétaires) ont envoyé une dénonciation écrite à l'entrepreneur et 581 de ces personnes ont aussi envoyé une copie à l'administrateur.

En excluant ceux qui ont fait parvenir une copie de la dénonciation à l'administrateur, il reste 6 904 propriétaires qui ont encore des problèmes et qui n'ont établi aucune relation avec l'administrateur. Parmi ces personnes, 4 790 ne savaient pas qu'ils pouvaient s'adresser à l'administrateur.



Parmi ceux qui connaissaient la procédure, mais qui n'ont pas envoyé de réclamation à l'entrepreneur, soit 2 113 acheteurs, les principales raisons sont qu'ils voulaient rester en bon terme avec l'entrepreneur (53%), que le problème n'était pas assez important (21%), ou qu'ils ne croyaient pas que porter plainte réglerait quelque chose (14%).

La satisfaction des acheteurs à l'égard de l'entrepreneur

La satisfaction des propriétaires dont tous les problèmes ont été corrigés par l'entrepreneur à l'égard des corrections effectuées est très élevée, 93% des répondants s'en étant déclarés très ou assez satisfaits.

Notons de plus que, chez les propriétaires n'ayant pas porté plainte, la satisfaction générale à l'égard de la relation qu'ils ont eue avec l'entrepreneur est élevée, 85% d'entre eux s'en étant déclarés très ou assez satisfaits.

Le degré de satisfaction à l'égard du contenu et du fonctionnement du Plan de garantie est aussi élevé, 83% s'en étant déclarés très ou assez satisfaits.

La relation entre l'acheteur et l'administrateur

(propriétaires qui ont porté plainte)

Les données présentées dans cette section proviennent du sondage réalisé auprès de 202 propriétaires de bâtiments résidentiels neufs qui ont porté plainte auprès de l'administrateur du Plan de garantie sur une population de 1 596 individus.

L'accès à l'information

Depuis l'établissement du Plan de garantie et selon les données disponibles au moment du sondage, 1 596 acheteurs ont déposé une plainte à l'administrateur du Plan de garantie. Les acheteurs ayant porté plainte à l'administrateur semblent, dans l'ensemble, avoir reçu moins d'informations de la part de l'entrepreneur que les acheteurs qui n'ont jamais porté plainte.

Aussi, il n'est pas étonnant de constater que la moitié (51%) des propriétaires ayant porté plainte ont été informés des procédures d'ouverture du dossier en contactant l'administrateur du Plan de garantie.

C'est d'ailleurs à ce moment que s'établit la relation active entre l'acheteur et l'administrateur. Mais l'administrateur n'est pas la seule porte d'accès à l'information. La Régie du bâtiment est aussi une source importante d'information.



Les processus de négociation

Les plaintes déposées à l'administrateur peuvent être divisées en quatre grandes catégories, soit les plaintes liées à:

- un arrêt complet des travaux avant la livraison de la maison;
- un retard de livraison;
- des défauts apparents observés lors de la construction ou au moment de la réception;
- des vices cachés ou des défauts apparus après la réception de la maison.

Les plaintes les plus récurrentes sont celles liées à des vices cachés ou à des problèmes survenus après l'acquisition du bâtiment (73%) et celles liées à des problèmes aperçus lors des travaux ou à la réception du bâtiment (45%).

Le taux de satisfaction général

La satisfaction générale à l'égard du règlement global du litige des acheteurs ayant porté plainte à l'administrateur du Plan de garantie est de 39%. Ce taux varie de 43% chez les acheteurs confrontés à des vices cachés ou des défauts apparus après la réception de la maison à 27% chez les acheteurs qui ont été aux prises avec des retards de livraison.

- Satisfaction à l'égard de l'administrateur

La satisfaction des propriétaires ayant porté plainte auprès de l'administrateur n'est pas très élevée. En effet, bien que près des deux tiers (64%) des répondants soient très ou assez satisfaits de la facilité à communiquer avec l'administrateur, la satisfaction à l'égard de la rapidité de traitement des dossiers n'est considérée comme satisfaisante que par 50% des répondants. Aussi, un peu moins de la moitié des répondants se sont déclarés satisfaits du suivi des dossiers (48%) et de l'information que l'administrateur leur a fournie sur leurs droits (45%).

Dans le cadre d'une question générale posée aux bénéficiaires ayant porté plainte, les principaux commentaires et suggestions émis concernent la nécessité de donner plus d'informations sur les procédures d'application de la garantie avant l'inspection préréception (24%) et le manque de suivi et de disponibilité de l'administrateur (24%). Plusieurs ont aussi émis l'idée que l'administrateur a un parti pris pour l'entrepreneur (22%).

La diffusion de l'information

L'efficacité du programme repose sur la capacité des acteurs à recevoir et à transmettre les informations pertinentes pour assurer leur rôle. La possibilité pour l'acheteur d'obtenir l'information est en partie relative à la capacité ou à la volonté de l'entrepreneur à transmettre cette information. La question ici est de savoir si l'entrepreneur et l'administrateur mettent tout en œuvre pour que l'acheteur puisse avoir un jugement éclairé sur la qualité du produit. Dans la mesure où la Régie du bâtiment a confié des pouvoirs d'inspection à l'administrateur et que cette



responsabilité incombe aussi en partie à l'acheteur (notamment, lors de l'inspection préréception), le niveau d'information de l'acheteur influence directement la performance du programme.

Le niveau de connaissance des acheteurs à l'égard du Plan de garantie est plutôt faible. En effet, rappelons que :

- 24% des acheteurs n'ont reçu aucune information de la part des intervenants rencontrés au cours du processus d'acquisition de leur propriété;
- 64% des acheteurs ont déclaré ne pas avoir été informés de l'importance de l'inspection préréception dans le processus d'acceptation du bâtiment et de l'application de la garantie;
- 69% des acheteurs qui ont eu des problèmes, mais qui n'ont pas porté plainte à l'administrateur ne savaient pas qu'ils pouvaient s'adresser à l'administrateur du Plan de garantie.

Les données recueillies auprès des acheteurs de maisons neuves tendent à démontrer certaines lacunes liées à la capacité d'accéder à l'information au cours du processus d'acquisition d'un bâtiment résidentiel neuf.

Le processus de décision

- Couverture et champ d'application du Plan de garantie

Les principaux problèmes identifiés à l'égard de la couverture du Plan de garantie sont :

- La standardisation de la définition des problèmes
- Les exclusions
- La durée de la couverture et les délais accordés pour porter plainte
- Les types de bâtiments couverts

Les intervenants rencontrés souhaitent une compilation des décisions des arbitres et des administrateurs pour permettre d'établir quand un problème « normal » devient un problème à corriger.

En ce qui concerne les délais accordés pour dénoncer un problème à l'administrateur du Plan ou pour contester la décision de l'administrateur en arbitrage, tous s'entendent pour dire que les délais devraient s'appliquer en jours ouvrables plutôt qu'en jours légaux et que les acheteurs devraient bénéficier de périodes plus longues pour dénoncer un problème à l'administrateur du Plan.

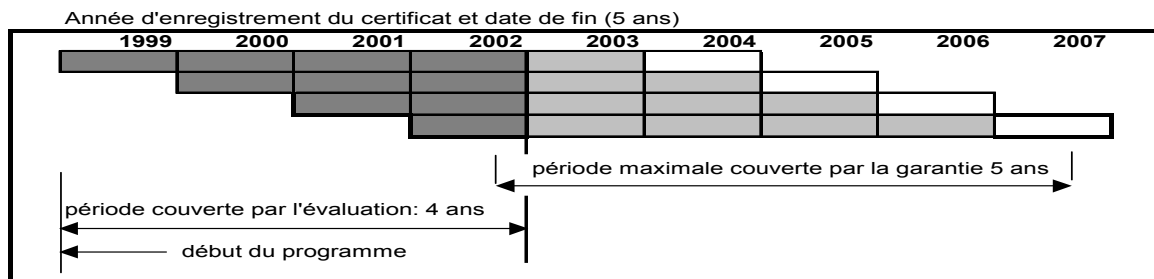
Quant aux types de bâtiments couverts, l'inclusion ou de l'exclusion d'un bâtiment à plusieurs logements en fonction de la disposition de ces unités de logement en hauteur ou en largeur, problème touchant principalement les condominiums apparaît comme arbitraire aux yeux de plusieurs. Ainsi, un projet de 30 unités de condos sur 4 étages est couvert alors qu'un projet de 10 condos sur 5 étages de hauteur ne l'est pas, même si le risque financier pour l'administrateur du Plan est plus élevé dans le cas du projet qui est couvert.



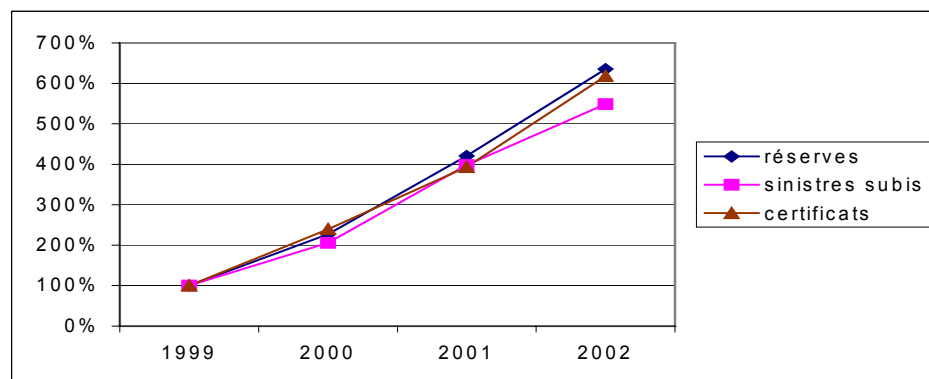
4. Les observations tirées de : L'analyse financière et les données d'expérience

La garantie du plan couvre la réparation des vices cachés qui sont découverts dans les trois ans suivants la réception du bâtiment, et la réparation des vices de conception, de construction ou de réalisation, et des vices du sol qui apparaissent dans les cinq années suivant la fin des travaux. Les certificats souscrits en 1999 ont en moyenne environ trois années et demie de garantie. Ceux souscrits en 2002 n'ont en moyenne qu'une demi-année au 31 décembre 2002. Les premiers certificats enregistrés en 1999 prendront fin au cours de l'année 2004.

Le Règlement (article 50) prévoit qu'au moins 60 % de la prime doit être déposée dans le compte de réserves pour couvrir les sinistres encourus durant les 5 premières années. Il semble donc prématuré de porter un jugement définitif sur les coûts des sinistres subis, puisque le plan instauré en 1999 n'a pas atteint sa maturité.



En ce moment, le simple ratio des sinistres sur les primes ne serait pas une mesure valable de la proportion des primes qui sera éventuellement utilisée par l'administrateur pour s'acquitter des obligations découlant du plan. Les sinistres subis sont passés de 387 621\$ en 1999 à 2 127 006\$ en 2002, soit une augmentation de 548% par rapport à la première année. Dans la même proportion, le nombre de certificats sous garantie était de 8 780 en 1999 et de 54 288 en 2002. Les réserves ont, quant à elles, suivi la même croissance, passant de 4 169 212\$ en 1999 à 26 495 187\$ en 2002.



Même si les administrateurs ont déclaré un surplus en 2002, ils n'ont pas encore récupéré leur investissement.



L'analyse des décisions arbitrales

L'évolution des demandes d'arbitrage de 1999 à 2002 et l'objet du recours

- *Les décisions arbitrales par année et par organisme d'arbitrage :*

	CACNIQ	GAMM	SORECONI	TOTAL
1999	0	0	2	2
2000	3	4	7	14
2001	7	4	11	22
2002	10	11	14	35
TOTAL	20	19	34	73

Les demandes connaissent une certaine progression d'année en année. En 1999, l'année de l'implantation du Plan de garantie il y a eu deux décisions arbitrales; elles sont passées à trente-cinq en 2002.

- *L'objet du recours selon le demandeur*

73 décisions arbitrales analysées(propriétaires et entrepreneurs)		
Demandeur / Objet du recours	bénéficiaire (60 décisions)	Entrepreneur (13 décisions)
Qualité des travaux	50	7
Recevabilité de la demande et compétence de l'arbitre	13	1
Retard de livraison	4	0
Refus d'accréditation ou désaccréditation	0	3
Parachèvement des travaux	1	1
Interprétation de l'article 9	2	0
Interprétation de l'article 2	0	1
Interprétation de l'article 13	1	0
Remboursement d'acompte	1	0
Coûts de l'arbitrage	0	1
Interprétation de l'article 11	1	0

La demande d'arbitrage peut porter sur un seul objet ou sur plus d'un à la fois.

Tant pour les bénéficiaires que pour les entrepreneurs, ce sont des problèmes de qualité des travaux qui conduisent le plus souvent à l'arbitrage. Dans 50 des 60 dossiers, dans lesquels le bénéficiaire est demandeur, le litige principal porte sur la qualité des travaux. L'expertise présumée plus faible des acheteurs sur les aspects normes, règles de l'art, réglementation peut expliquer le fait que l'acheteur va s'attarder davantage sur les déficiences et malfaçons facilement observables et qui sont souvent des problèmes mineurs.



- *La rapidité du recours*

Mesure de la rapidité du recours, délai en jours entre la tenue de l'audience et la décision

73 décisions arbitrales	
Moins de 30 jours	46
30 à 60 jours	9
plus de 60 jours	11
Information insuffisante	7

Le délai entre la réception de la demande et la nomination de l'arbitre est généralement court. Dans 63 % des cas, les décisions sont rendues en moins de 30 jours, ce qui démontre à l'évidence que l'objectif rapidité du règlement du conflit a été atteint. Dans 15 % des dossiers (11 sur 73) dans lesquels la décision n'est venue qu'après le 60^e jour; c'est dans la complexité de la cause que, le plus souvent, on en trouve l'explication. La date de la 1^{re} rencontre ou de l'audience dépend, le plus souvent, de la disponibilité des parties, ce qui ne remet pas directement en cause la rapidité du recours lui-même.

- *L'égalité des chances entre les parties dans l'exercice du recours,*

L'hypothèse retenue étant qu'une partie recevant l'aide d'un professionnel a plus de chances de mieux faire valoir ses arguments, deux variables ont été retenues:

- la représentation par avocat et
- l'assistance d'un expert en matière technique.

Dans presque tous les dossiers, l'administrateur délègue son inspecteur-conciliateur et l'entrepreneur. Cependant, parce que leur présence à l'audience, en tant que représentants des parties, est normale et inévitable, ceux-ci n'ont pas été comptés comme experts. Toutefois, si un administrateur délègue deux (ou plus) employés de son service technique, dans le cadre de cette étude, il a été considéré qu'il y avait alors assistance d'un expert. Aussi, lorsqu'il y a plus d'un expert ou plus d'un avocat, un seul a été compté.

	73 décisions
Bénéficiaire avec	
avocat	11
expert	10
les deux	9
Entrepreneur avec	
avocat	7
expert	4
les deux	6
Administrateur avec	
avocat	39
expert	3
les deux	5
Aucune information dans la décision	8



Le tableau démontre que les administrateurs se font représenter plus souvent que les bénéficiaires par un avocat soit dans 54% des cas. Face à une partie bien préparée, le bénéficiaire semble assez démuni.

- *Quelle partie assume les coûts d'arbitrage et les frais d'expertise?*

73 décisions arbitrales			
	Bénéficiaire	Entrepreneur	Administrateur
Demandeur	60	13	
Partie qui assume les coûts d'arbitrage	9*	13*	22*
Partie qui assume les frais d'expertise	1*		1*
	4	1	10
Entente entre les parties	3		
Désistement	3	1	
Aucune information sur les coûts	4		

Le recours à l'arbitrage se veut un moyen peu coûteux, pour le bénéficiaire et pour l'entrepreneur d'accéder à un mécanisme de règlement des litiges. Les articles 19 et 35 de même que la section III - ARBITRAGE définissent ce droit. Pour ce qui est des coûts, ce sont les articles 123, 124 et 125 qui en traitent. L'article 123 relatif aux coûts de l'arbitrage laisse peu de choix à l'arbitre lorsque l'entrepreneur est le demandeur, puisqu'il précise qu'ils doivent être «partagés à parts égales entre l'administrateur et l'entrepreneur». Cependant, lorsque le demandeur est le bénéficiaire, le législateur a opté pour une certaine souplesse. Dès que le consommateur-bénéficiaire obtient gain de cause sur un des aspects de sa réclamation, l'administrateur doit assumer les coûts de l'arbitrage. Dans le cas contraire, c'est l'arbitre qui doit départager ces coûts.

Pour sa part, l'article 124 permet à l'arbitre, à certaines conditions, d'imposer à l'administrateur le remboursement total ou partiel au bénéficiaire des frais d'expertise qu'il a dû acquitter. L'article 125 traite des autres dépenses effectuées par les parties pour la tenue de l'arbitrage : elles «sont supportées par chacun d'eux». Le tableau ci-haut démontre que pour ces coûts, l'objectif poursuivi par le législateur a été atteint. En effet, dans 68 des 73 dossiers, les coûts de l'arbitrage ont été assumés par l'administrateur, en tout ou en partie. Quarante-six fois il a payé seul la facture et vingt-deux fois il l'a partagée avec les bénéficiaires (9 fois) et les entrepreneurs (13 fois).

Quant aux frais d'expertise, dix fois l'administrateur a été obligé de les rembourser aux bénéficiaires. On voit toutefois que les bénéficiaires semblent hésiter à recourir à l'aide d'un expert puisqu'ils ne l'ont fait que dans 15 des 60 dossiers, dans lesquels ils étaient la partie appelante. Lorsqu'un entrepreneur conteste en arbitrage une décision de son administrateur relative à une plainte d'un consommateur, la présence d'un expert aux côtés du bénéficiaire est moins nécessaire, et même inutile, puisque la logique du règlement veut que ce soit à l'administrateur de justifier sa décision.

* Indique que l'arbitre a partagé les coûts entre l'administrateur et l'entrepreneur (art. 123) ou entre l'administrateur et le bénéficiaire.



- *Les résultats obtenus par les demandeurs*

Demandeur / résultat	Bénéficiaire (60 décisions)	Entrepreneur (13 décisions)
a gain de cause entièrement	10	4
partiellement	36	1
n'a pas gain de cause	9	5
entente entre les parties	3	1
désistement	2	2

Du côté des bénéficiaires, un sur six, soit un peu plus de 16 % seulement, a obtenu entièrement gain de cause. Pour les entrepreneurs-demandeurs, le taux de réussite dépasse les 30 %. Cependant, le taux d'échec est, dans le cas de ces derniers, de plus de 38 % alors qu'il n'est que de 15 % pour les consommateurs-bénéficiaires.

La difficulté que l'on rencontre, à mieux évaluer ces résultats, tient dans le nombre élevé de causes qui se sont terminées par des gains partiels. Dans 36 des 60 causes dans lesquelles ils sont les demandeurs, les bénéficiaires ont eu gain de cause partiellement. À la lecture de chacune des décisions, on peut se faire une assez bonne idée de la valeur des enjeux et, donc, de la portée du gain partiel. Il est cependant impossible, de quelque façon que ce soit, de le quantifier. Par contre, on constate que, très souvent, les gains portent sur des aspects mineurs de la réclamation. Nous pouvons aussi observer, que lorsque les enjeux sont importants, les moyens mis en œuvre le sont tout autant.

Pour conclure cette section, rappelons que, grâce à l'article 123, les gains partiels ont permis aux bénéficiaires concernés d'éviter d'avoir à assumer une part des coûts de l'arbitrage.

- *Cas des demandes d'arbitrage soumises hors délai (article 19 et 35) ou apparemment hors délai*

Dans 10 des 73 décisions, l'arbitre a été invité à rejeter la demande en invoquant le non-respect du délai de 15 jours, prévu aux articles 19 et 35 du *Règlement sur le Plan de garantie*, pour exercer le recours. Sur les 10 cas recensés, 7 se retrouvent dans les décisions de l'année 2002. Le délai de 15 jours a souvent fait l'objet de représentations des acheteurs et des représentants des consommateurs à l'effet qu'il est trop court et trop contraignant pour le bénéficiaire de la garantie alors que les autres délais prévus au règlement n'entraînent pas de conséquences particulières en cas de non-respect de la part de l'entrepreneur ou de l'administrateur.

Dans une décision arbitrale il a été permis d'observer que l'obligation prévue aux articles 10 et 27, imposant aux bénéficiaires de dénoncer, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur une malfaçon et/ou un vice, peut leur causer un préjudice si elle est méconnue.



5. Synthèse

Le Plan de garantie maison neuve a pour objectifs de garantir aux acheteurs l'exécution des obligations contractuelles de l'entrepreneur, d'assurer un traitement efficace des réclamations et de réduire l'incidence des défauts et vices d'exécution.

La mécanique mise en place répond bien au premier objectif. La caution déposée par l'entrepreneur est sans aucun doute un élément qui donne un pouvoir à l'administrateur, et donc, à l'acheteur.

Cependant, la question est de savoir si l'ensemble des cas qui pourraient être éligibles à la garantie passe à travers la mécanique de gestion du Plan.

En effet, les données recueillies signalent que plusieurs milliers d'acheteurs ont des problèmes qui auraient pu se traduire en une plainte à l'administrateur. Il n'est pas possible de déterminer le caractère légitime de ces plaintes potentielles, mais le nombre de cas est suffisamment élevé pour questionner l'efficacité du système d'information. Cela dit, quelle que soit l'efficacité de ce système, nous pouvons quand même émettre l'hypothèse que des problèmes majeurs, tels que l'arrêt des travaux, seront soumis à l'administrateur. Ces problèmes graves sont cependant peu fréquents.

Cependant, les données recueillies auprès des acheteurs sur les règlements obtenus et le taux de satisfaction nous indiquent un certain malaise chez le plaignant. Ce malaise semble provenir d'une certaine opacité administrative. Le plaignant parle du manque de suivi, de la faible qualité de l'information qui lui est transmise, du parti pris de l'administrateur pour l'entrepreneur. Il parle aussi de la qualité des décisions, des délais de correction ou de la qualité des travaux effectués après décision.

La perception des plaignants à l'égard de l'administrateur n'est pas généralement positive et peut influencer sur la décision de l'acheteur de porter officiellement plainte.

Généralement, lorsque nous implantons un nouveau programme, le degré de connaissance du programme augmente avec les années, ainsi que son usage. Si le nombre de plaintes demeure stable d'année en année, cela peut signifier que l'information stratégique n'atteint pas le client ou qu'il existe une sorte de barrière informelle qui tend à diminuer l'intérêt à l'usage. Il se peut aussi que, dans notre cas, la qualité de la construction ait augmenté.

Considérant l'ensemble des filtres socio-économiques et organisationnels, il est difficile de baser une évaluation de la croissance de qualité sur le nombre de plaintes déposées. Par ailleurs, les constructeurs ont indiqué que l'impact positif du Plan s'est fait sentir plutôt sur la relation de confiance entre l'entrepreneur et l'acheteur que sur la qualité et délais des travaux. En effet, il n'y a pas vraiment d'indicateurs fiables de l'impact du Plan sur la qualité de la construction.



II- L'opportunité de maintenir ou de modifier le programme : (Un programme perfectible et la recherche du juste équilibre)

1. Le maintien du programme

Il est important de rappeler que la mise en œuvre du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs a un effet positif sur la relation entre l'entrepreneur et le consommateur. Parmi les 51 054 acheteurs n'ayant pas porté plainte, 85% de ceux-ci se sont montrés satisfaits ou très satisfaits de la qualité du produit ou de la relation avec l'entrepreneur. Si 27 695 acheteurs, soit 54%, ont détecté des problèmes qui les ont amenés à traiter avec l'entrepreneur, la majorité d'entre eux ont réglé leurs problèmes directement avec l'entrepreneur. Il est permis aussi de croire que la création du Plan de garantie a généralement contribué à faciliter le règlement des litiges en première étape sous forme de médiation volontaire entre l'acheteur et l'entrepreneur, avant qu'il y ait appel auprès de l'administrateur du Plan.

D'autre part, le programme a permis de traiter les 1839 plaintes reçues en dehors du processus judiciaire civil permettant ainsi aux propriétaires qui ont porté plainte auprès de l'administrateur du Plan d'exercer leurs recours à travers des mécanismes décisionnels accessibles, rapides et moins coûteux. En effet, on note que 63% des décisions arbitrales sont rendues en moins de 30 jours. Dans 93% des cas, les frais d'arbitrage ont été assumés en tout ou en partie par l'administrateur du Plan de garantie.

La garantie du plan couvre la réparation des vices cachés qui sont découverts dans les trois ans suivants la réception du bâtiment, et la réparation des vices de conception, de construction ou de réalisation, et des vices du sol qui apparaissent dans les cinq années suivant la fin des travaux. Les premiers certificats émis en 1999 prendront fin au cours de l'année 2004. Le plan instauré en 1999 n'a pas atteint sa maturité. En ce moment, le simple ratio des sinistres sur les primes ne serait pas une mesure valable de la proportion des primes qui sera éventuellement utilisée par l'administrateur pour s'acquitter des obligations découlant du plan de sorte que l'historique des réclamations n'est pas suffisamment étendu pour remettre en question les paramètres du règlement.

2. Les modifications pour le juste équilibre

La notoriété du *Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* auprès des futurs acheteurs est plutôt élevée, 57% des acheteurs de maisons neuves qui n'ont pas porté plainte ayant déclaré qu'ils connaissaient le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs avant de rencontrer l'entrepreneur.

Cependant, sur les 54288 unités enregistrées à la fin de la quatrième année, il y a trois groupes de propriétaires qui attirent notre attention soit :

Ceux qui n'ont pas porté plainte, mais qui disent avoir encore des problèmes;	7 485 (14%)
Ceux qui ont ouvert un dossier de plainte auprès des administrateurs;	1 839 (3%)
Ceux qui ont demandé l'arbitrage;	90 (0,2%)



Dans le cadre de cette évaluation de programme, certains constats préoccupants permettent de dresser une liste d'éléments à revoir pour d'atteindre les objectifs initiaux et améliorer la performance du programme. Les axes d'amélioration se dessinent autour des cibles suivantes :

L'information

Le champ d'application

L'inspection préréception

Les décisions

Les recours

Les indicateurs de performance

L'information :

Même si la notoriété du programme semble assez élevée, il ressort de l'analyse, qu'un bon nombre de propriétaires auraient eu avantage à mieux connaître le programme de garantie. 23% des acheteurs qui n'ont pas porté plainte, n'ont reçu aucune information de l'entrepreneur sur le Plan de garantie. De plus 64% déclarent qu'ils n'étaient pas informés de l'importance du processus d'acceptation du bâtiment. Près de 14 000 acheteurs ne se souviennent pas d'avoir effectué une inspection préréception, même si près de la moitié de ceux-ci se rappellent avoir fait une visite des lieux. Il est important de souligner que les délais pour les recours débutent à l'étape de l'inspection préréception à l'aide de la liste des éléments préétablis.

Lors de l'acquisition d'une propriété, le besoin de connaître et de maîtriser les règles du programme varie beaucoup en fonction des étapes franchies et de la nature des difficultés rencontrées. Il n'apparaît pas nécessaire que l'acheteur d'une propriété ait une maîtrise approfondie du règlement dès le début des démarches qu'il entreprend. Par contre, au fur et à mesure que les étapes sont franchies, l'information doit être plus précise et ciblée :

En premier lieu, il est important de savoir si la propriété est couverte par le programme;

Vient ensuite la nécessité de savoir quelle est la couverture de la garantie et ses limites (acomptes, indemnités pour retard, parachèvement des travaux, corrections de malfaçons et des vices...);

Il faut, dès les premières étapes, connaître les processus à respecter et particulièrement l'importance et les modalités de l'inspection préréception;

Par la suite, il faut s'assurer de respecter les délais prescrits pour ne pas perdre ses recours;

Compte tenu de l'expertise requise de la part de l'acheteur pour évaluer la qualité des travaux et procéder à leur réception, pour apprécier les arguments avancés par les experts qui lui font face, pour assurer sa défense et maîtriser les mécanismes de recours qui sont mis à sa disposition, il devient évident que l'information joue ici un rôle de premier plan. Il y donc lieu d'établir des conditions favorables à la circulation de l'information pertinente au bon moment dans le processus.

Malgré certaines prescriptions réglementaires, il y a lieu de s'assurer que le consommateur a toutes les chances d'accéder à l'information lors de la signature du contrat préliminaire, de l'inspection préréception, suite à une décision de l'entrepreneur, de l'administrateur du Plan ou de l'arbitre. Il apparaît malheureux que certains propriétaires aient perdu leurs recours parce que certaines de ces étapes ont été escamotées ou que des intervenants n'ont pas assumé pleinement leurs responsabilités.



Il faudra donc élaborer une solution qui favorisera le juste équilibre entre la responsabilité de s'informer et le devoir d'informer. Si le propriétaire a la responsabilité de prendre connaissance de la documentation qui lui est remise, par contre celui qui contracte avec l'acheteur a la responsabilité d'utiliser les contrats et les formulaires prescrits et de respecter les processus établis, ce qui n'est pas toujours le cas.

Le champ d'application :

Considérant que le *Plan de garantie pour les bâtiments résidentiels neufs* s'applique aux petits bâtiments (à l'exception des bâtiments multifamiliaux de plus de 5 logements qui sont détenus par un organisme à but non lucratif ou par une coopérative) et qu'il a contribué à offrir aux propriétaires de ces bâtiments un outil qui facilite le règlement des litiges, il apparaît opportun d'envisager d'élargir la portée du programme à tous les bâtiments détenus en copropriété divise. Cette modification viserait une meilleure équité en offrant la même protection à tous les consommateurs qui achètent une propriété neuve. Cette avenue de solution permettrait d'éliminer la confusion qui existe entre les plans facultatifs et le plan obligatoire.

Il faut aussi questionner la pertinence de maintenir l'assujettissement des bâtiments multifamiliaux de plus de 5 logements détenus par un organisme à but non lucratif ou par une coopérative. En effet selon les informations fournies par la Société d'habitation du Québec, plus de 2700 unités de logements réparties dans 131 bâtiments ont été construits durant la période de référence. Un très faible nombre de celles-ci ont été enregistrées au Plan de garantie. Les entrepreneurs qui construisent ces bâtiments doivent être accrédités auprès d'un administrateur, de sorte que ces unités de logements sont protégées par la garantie; puisqu'il n'y a pas eu d'enregistrement, il n'est pas possible de savoir si les primes ont été perçues pour ces bâtiments par les entrepreneurs. D'autre part le processus de réalisation de ces projets se fait dans un cadre particulier des programmes de subventions visant à protéger l'investissement. Ainsi les soumissionnaires doivent fournir des cautionnements d'exécution et les propriétaires doivent retenir les services des architectes et ingénieurs pour assurer la surveillance des travaux. L'assujettissement de ces bâtiments représente donc une double protection qu'il y a lieu de questionner.

Les maisons usinées prennent graduellement une part de marché de plus en plus importante. L'entrepreneur général qui réalise les travaux de construction de telles maisons doivent offrir la garantie. Cependant bon nombre de maisons usinées sont achetées par le consommateur et installées par des entrepreneurs spécialisés engagés directement par l'acheteur. Ceci a pour résultat que l'ensemble des travaux n'est généralement pas couvert par le Plan de garantie. Plus souvent qu'autrement, le propriétaire n'est pas conscient de la situation, ce qui est source de frustrations lorsqu'il fait face à de problèmes de construction. Il est difficile de faire le partage entre la volonté pour le constructeur-propriétaire de faire lui-même les travaux de sa maison et le manque d'information, volontaire ou non, qui crée cette confusion.

Il faudra examiner dans ce cas, si le devoir d'informer est la seule piste de solution pour que l'acheteur puisse faire un choix éclairé. De plus, une étude actuarielle devrait dresser le portrait des risques associés à l'élargissement du champ d'application à toutes les unités détenues en copropriété divise.



L'inspection préréception :

Tel que mentionné précédemment, l'inspection préréception est une étape très importante dans le processus de mise en œuvre du Plan de garantie. Différents problèmes ont été observés en regard de cette activité :

Un certain nombre d'unités résidentielles ne sont pas enregistrées au Plan de garantie, telles que les unités non déclarées par l'entrepreneur (ex : bâtiments détenus par les OBNL et les COOP), faisant en sorte que l'inspection préréception n'a pas lieu. Il devient alors pratiquement impossible pour le propriétaire de faire valoir des droits et établir la date de départ de la prescription pour ses recours.

Dans plusieurs cas (près de 7 000), il y a eu visite pour prendre réception du bâtiment, mais aucune formalité officielle pour identifier les défauts apparents. Le fait de ne pas procéder à la rédaction de la liste de ces défauts ou de les dénoncer dans les trois jours suivant la réception des travaux peut entraîner le rejet d'une réclamation.

En ce qui concerne la réception des parties communes pour les bâtiments multifamiliaux détenus en copropriétés divises, l'inspection préréception se fait généralement par l'administrateur temporaire qui agit à titre de syndicat des copropriétaires. Cette étape a donc lieu avant la formation de l'assemblée des copropriétaires de sorte qu'ils ont peu ou pas la possibilité de se prononcer sur la réception des travaux.

Les intervenants rencontrés ont par ailleurs souligné que l'acheteur n'était pas toujours en mesure d'identifier ces problèmes, surtout si l'on considère que l'entrepreneur a tendance à procéder rapidement à l'inspection préréception. Ce problème est d'autant plus criant lorsqu'un entrepreneur n'a pas informé l'acheteur de l'importance de cette étape dans le processus d'achat.

Dans la perspective de rechercher un juste équilibre, il faudra examiner des solutions qui font en sorte que le propriétaire ne puisse être pénalisé par la faute ou la négligence des autres intervenants dans le dossier.

Les décisions:

Compte tenu du peu d'expertise du propriétaire sur les aspects techniques ou réglementaires, il appert que beaucoup de ceux-ci (7485) ont choisi de ne pas porter plainte ou de ne pas poursuivre leurs démarches, donc de ne pas exercer leurs recours. Ils ont fait ce choix souvent suite à des décisions verbales. Les raisons invoquées sont généralement de trois ordres soit :

- qu'ils veulent demeurer en bon terme avec leur entrepreneur;
- qu'ils se font dire qu'il s'agit d'un « problème normal » (24% des cas de refus);
- qu'on leur a répondu que ce n'est pas couvert par le Plan de garantie (39% des cas de refus).

Au cours des diverses étapes qu'il doit franchir en vue de régler un litige, un propriétaire doit faire face à trois décideurs soit l'entrepreneur, l'administrateur et l'arbitre. Selon les cas, le propriétaire peut entreprendre des démarches différentes, mais dans tous les cas les délais pour réagir sont



cruciaux. L'entrepreneur et l'administrateur doivent aussi se conformer aux exigences réglementaires et rendre leurs décisions dans les délais prescrits. L'administrateur doit aussi corriger ou faire corriger les travaux *"dans le délai qu'il indique et qui est convenu avec le bénéficiaire"*. Les décisions des administrateurs n'étant pas déclarées publiques, il n'est pas possible de les analyser et de les comparer.

Par contre, en vertu de l'article 131 du règlement, l'organisme d'arbitrage doit publier annuellement un recueil des décisions arbitrales rendues. Celles-ci ont été analysées et comparées sous l'angle de la cohérence. Certaines semblent s'écarter de l'esprit du règlement et statuent sur des matières qui ne sont pas couvertes par le règlement.

Quoique sans appel, les décisions des arbitres portant sur certains éléments non assujettis au Plan de garantie, laisse au bénéficiaire la possibilité d'intenter des recours auprès des autres instances dont la division des petites créances de la Cour du Québec. Cependant, il n'est pas évident pour un propriétaire de démêler les différentes alternatives juridiques dont il peut disposer.

Le choix d'une firme d'arbitrage demeure pour le bénéficiaire une opération aléatoire. Il a tendance à demander conseil pour éclairer son choix. Ce processus mérite d'être questionné car il consolide la perception que le choix de l'arbitre s'apparente à une forme de magasinage.

Afin de favoriser un juste équilibre entre les parties, il faut examiner les différentes alternatives qui permettraient d'assurer une plus grande diffusion et une meilleure qualité des décisions.

Les recours:

En vertu du règlement, *« le bénéficiaire et l'entrepreneur peuvent, dans les 15 jours de la réception par poste recommandée de la décision de l'administrateur concernant une réclamation, convenir de recourir à la médiation pour tenter d'en arriver à une entente sur le différend qui les oppose. »*

De plus, Les coûts de la médiation sont partagés à parts égales entre le bénéficiaire et l'entrepreneur sauf si ces derniers en conviennent autrement. Toutefois, l'administrateur assume le tiers des coûts lorsqu'il participe à la médiation. »

Compte tenu de ce partage des coûts, le recours à la médiation n'a été utilisé que dans de très rares occasions. Le choix de l'arbitrage s'impose comme étant plus rapide et moins coûteux pour un bénéficiaire qui a gain de cause sur au moins un des éléments qu'il conteste.

“Lorsque le demandeur est le bénéficiaire, ces coûts sont à la charge de l'administrateur à moins que le bénéficiaire n'obtienne gain de cause sur aucun des aspects de sa réclamation, auquel cas l'arbitre départage ces coûts. »

Dans 14% des cas soumis à l'arbitrage, l'arbitre a été invité à rejeter la demande pour non-respect du délai de 15 jours pour exercer le recours prévu aux articles 19 et 35 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*. Suite aux plaintes reçues, cette question de délai a été invoquée aussi par l'administrateur pour rejeter les plaintes des propriétaires. N'ayant pas



accès aux décisions, il n'est pas possible d'évaluer dans quelle proportion, les bénéficiaires perdent leurs recours pour cette raison.

Dans une décision récente³, un arbitre a souligné le déséquilibre des forces en présence lors des auditions. Il écrit :

« À l'audience, le bénéficiaire est seul, avec le rêve de sa vie, une maison bien à lui, contre une batterie d'experts et d'avocats dont c'est le travail quotidien... »

Le bénéficiaire est représenté par un avocat dans 18% des cas, comparativement à 54% dans le cas de l'administrateur. Le propriétaire se retrouve donc souvent seul à défendre sa cause contre l'entrepreneur, l'administrateur et leurs experts.

Tel que mentionné précédemment, la couverture du Plan de garantie porte sommairement sur la protection des acomptes, le parachèvement, les frais de relogement et les réparations des malfaçons et des vices. Le Plan impose des exigences relativement aux délais pour intenter les recours et comporte certaines exclusions (aménagements extérieurs, sols contaminés, services publics, stationnement et locaux situés à l'extérieur du bâtiment...) Le consommateur peut croire qu'il a perdu tous ses recours civils suite à une décision arbitrale qui statue sur le fait qu'une demande n'est pas recevable.

Il apparaît important d'examiner les solutions qui vont permettre au bénéficiaire de mieux comprendre le Plan de garantie et d'être mieux outillé pour assurer sa défense en ayant toujours comme préoccupation qu'un des objectifs du programme est d'offrir un accès rapide et peu coûteux au règlement des litiges.

Les indicateurs de performance:

Pour obtenir une meilleure évaluation de l'impact du Plan et mesurer sa performance au cours des prochaines années, il y a lieu de développer des indicateurs à partir des constats qui ressortent de cette analyse. Ces indicateurs de performance devront porter sur les éléments tels que:

Le taux de satisfaction;

L'utilisation des documents prescrits;

Le niveau de connaissance du Plan, de ses procédures, de sa couverture, etc...;

Le taux de plaintes déposées;

Le taux de rejet des plaintes déposées selon les diverses catégories;

Les coûts et délais moyens;

La performance financière;

Ils permettront régulièrement, dans une perspective de qualité des services à la clientèle, d'ajuster la réglementation en fonction des besoins et des écarts observés par rapport aux objectifs.

³ Giulio Scavella, Tony T.Tanner et Groupe Platinum Construction Inc. mai 2003



ANNEXE:1

Les consultations



Annexe:1 / Les consultations

Extraits du rapport préparé par : Jean Jolicoeur
Jolicoeur et Associés,
mai 2003

Section I : la clientèle

La relation entre l'acheteur et l'entrepreneur

Les données présentées dans cette section proviennent du sondage réalisé auprès de 601 propriétaires de bâtiments résidentiels neufs n'ayant pas porté plainte auprès de l'administrateur du Plan de garantie. La population des propriétaires n'ayant pas porté plainte à l'administrateur étant de 51 054 individus, les estimations ont été réalisées sur cette base, en pondérant les résultats par l'année d'achat du bâtiment.

Niveau de connaissance du Plan et accès à l'information

La notoriété du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs auprès des futurs acheteurs est plutôt élevée, 57% des acheteurs de maisons neuves qui n'ont pas porté plainte ayant déclaré qu'ils connaissaient le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs avant de rencontrer l'entrepreneur.

Quel que soit le degré de connaissance du Plan de garantie que l'acheteur possède avant même de faire ses démarches, il demeure que, à travers le processus contractuel, tous les acheteurs devraient obtenir toutes les informations à ce sujet.

Pourtant, parmi les 51 054 acheteurs qui ont bénéficié du Plan de garantie depuis son instauration, 23% des acheteurs n'ont reçu aucune information de la part de l'entrepreneur, de son représentant ou du notaire tout au long du processus d'achat.

Degré d'information	
	Propriétaires sans plaintes (n=601)
Connaissaient l'existence du Plan de garantie avant la rencontre avec le vendeur	57%
Information reçue de la part des intervenants	
Ont été informés du Plan de garantie lors des premières rencontres avec l'entrepreneur	62%
Ont été informés avant la signature du contrat préliminaire	12%
Ont été informés avant la signature de l'acte de vente devant notaire	3%
N'ont pas été informés	23%
Jolicoeur et Associés	
Mai 2003	



Si plus de 75% des acheteurs ont obtenu à un moment ou un autre du processus la connaissance des diverses composantes du Plan, cette connaissance demeure fragmentaire. Ainsi, 78% des acheteurs ne savent pas que les défauts apparents doivent être dénoncés dans les trois jours suivant l'acceptation de la maison et 25% ne connaissent pas l'importance de l'inspection préreception. De plus, 30% des acheteurs ne savent pas que certaines composantes de leur maison neuve sont encore couvertes par le Plan de garantie.

Aussi, 64% des acheteurs ont déclaré ne pas avoir été informés de l'importance de l'inspection du bâtiment dans le processus d'acceptation du bâtiment et de l'application de la garantie.

Connaissance des diverses composantes du Plan de garantie	
Nombre de propriétaires qui ne savent pas que...	Propriétaires sans plaintes (n=601)
...l'inspection réalisée avant la signature de l'acceptation de la maison est un moment très important ?	25%
...les délais pour dénoncer les défauts apparents sont d'au plus trois jours après la signature de l'acceptation de la maison ?	78%
...la limite de remboursement de la couverture concernant les acomptes est de 30 000 \$	81%
Votre maison est-elle encore couverte par cette assurance ?	30%
Pour l'application de la garantie, est-ce qu'on vous avait informé de l'importance du processus d'acceptation du bâtiment ?	64%
Jolicoeur et Associés	Mai 2003

Fait à souligner, 63% des entrepreneurs considèrent les acheteurs comme peu ou pas du tout informés des procédures et des délais du Plan de garantie. Les entrepreneurs se considèrent par ailleurs bien informés des procédures et des modalités du Plan de garantie, 77% d'entre eux s'en étant déclaré très ou assez informés.

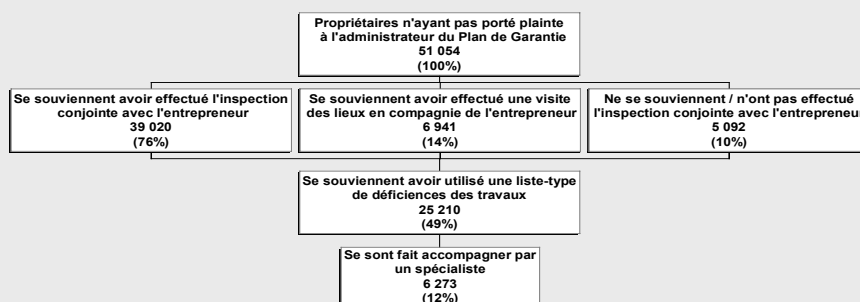
Les étapes et problèmes liés à l'acquisition

L'inspection préreception

Étape cruciale dans l'acceptation d'une maison, l'importance accordée à l'inspection préreception est relative. Ainsi, bien que 76% des 51 054 acheteurs se rappellent avoir procédé à l'inspection préreception en compagnie de l'entrepreneur, 14% ne se souviennent que d'avoir procédé à une visite des lieux avec l'entrepreneur avant de signer l'acte d'achat, sans avoir eu conscience qu'il s'agissait de l'inspection préreception, et 10% ne se rappellent pas ou n'ont pas procédé à l'inspection préreception conjointement avec l'entrepreneur ou son représentant. De plus, seulement 25 210 des 51 054 acheteurs se rappellent de l'utilisation de la liste-type de déficiences des travaux par l'entrepreneur. Enfin, 12% des acheteurs se sont fait accompagner par un spécialiste lors de l'inspection.



L'inspection préréception



Les problèmes non déclarés à l'administrateur

- Retards de livraison

Parmi les 51 054 acheteurs n'ayant pas porté plainte, 7 861, soit 15%, ont été aux prises avec des retards de livraison. Ces retards ont duré en moyenne 3 semaines et 13% des répondants ayant eu des retards de livraison ont touché des indemnités de relogement, d'entreposage ou de déménagement. Cela représente un peu plus de 1 000 ménages. Ce sont les propriétaires de condominiums qui ont été le plus touchés par des retards de livraison.

- Problèmes détectés lors de la construction, suite à l'inspection ou après réception

Parmi les 51 054 acheteurs n'ayant pas porté plainte, 27 695 acheteurs, soit 54%, ont détecté des problèmes qui les ont amenés à traiter avec l'entrepreneur.

Les principaux problèmes survenus concernent les portes et fenêtres, la qualité de la finition, la climatisation et le chauffage de même que les problèmes d'infiltration d'eau et les dysfonctions mineures (sonnette, emplacement des lampes, etc.). Le problème le plus difficile à régler est le respect des plans. Les dysfonctions mineures se règlent pour leur part facilement.



Principaux problèmes vécus par les propriétaires n'ayant pas porté plainte (n=369)		
	Occurrence des problèmes rencontrés par les propriétaires	Proportion de répondants qui se sont entendus avec l'entrepreneur
Portes et fenêtres	24%	68%
Problèmes mineurs (sonnette, etc.)	21%	88%
Problèmes de finition (peinture, joints, armoires)	20%	65%
Chauffage – Climatisation	16%	51%
Infiltration d'eau	13%	63%
Problèmes extérieurs (clôture, terrain, etc.)	10%	55%
Plomberie – Robinetterie	9%	78%
Finition des planchers	9%	73%
Problèmes de structure et de solage	8%	70%
Problèmes de matériaux	7%	57%
Électricité	5%	93%
Toiture	5%	56%
Isolation	4%	59%
Non-respect des plans (disposition des pièces, etc.)	2%	29%
Maison non finie	3%	37%
Autres	1%	0%
Jolicoeur et Associés		Mai 2003

Les problèmes mentionnés étaient majoritairement, de l'avis des répondants, couverts par le Plan de garantie (73%). Aucun de ces cas n'a été évidemment enregistré auprès de l'administrateur du Plan de garantie puisqu'il s'agit ici des clientèles qui n'ont pas porté plainte à l'administrateur. Mentionnons que 16% des répondants ne savaient pas si leurs problèmes étaient couverts ou non par le Plan de garantie.



Le processus de règlement des problèmes

Depuis 1999, de tous les acheteurs qui ont eu des problèmes, soit près de 28 000 personnes, 73% ont réussi à s'entendre avec l'entrepreneur pour les faire corriger. Des 27% qui ont toujours des problèmes à faire corriger par l'entrepreneur, 52% ont acheté leur propriété en 1999 ou en 2000.

Répartition des acheteurs qui ont toujours des problèmes à faire corriger par l'entrepreneur en fonction de l'année d'achat de la propriété.	
	Propriétaires sans plaintes (n=364)
1999	17%
2000	35%
2001	32%
2002	17%
Avez-vous encore des problèmes qui doivent être corrigés par l'entrepreneur ?	
Jolicoeur et Associés	
Mai 2003	

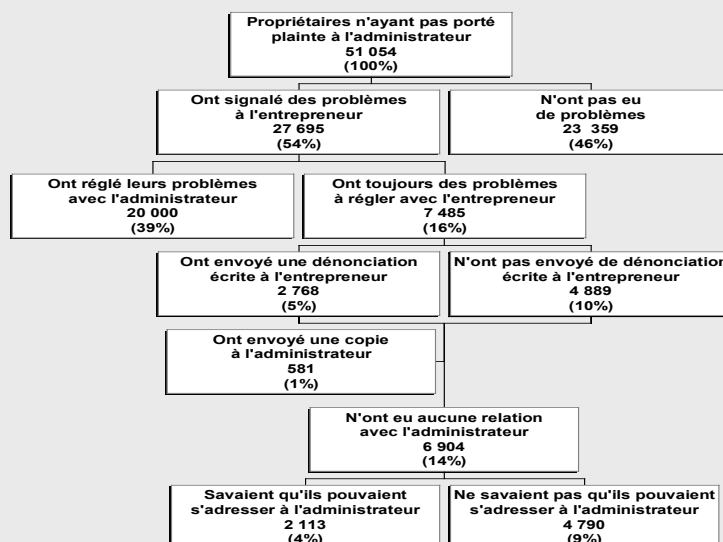
Parmi les 7 485 acheteurs déclarant avoir encore des problèmes non corrigés, 36% d'entre eux (2 768 propriétaires) ont envoyé une dénonciation écrite à l'entrepreneur et 581 de ces personnes ont aussi envoyé une copie à l'administrateur.

Si nous excluons ces derniers cas qui ont fait parvenir une copie de la dénonciation à l'administrateur, nous avons 6 904 propriétaires qui ont encore des problèmes et qui n'ont établi aucune relation avec l'administrateur. Parmi ces personnes, 4 790 ne savaient pas qu'ils pouvaient s'adresser à l'administrateur.

Parmi ceux qui connaissaient la procédure, mais qui n'ont pas envoyé de réclamation à l'entrepreneur, soit 2 113 acheteurs, les principales raisons sont qu'ils voulaient rester en bon terme avec l'entrepreneur (53%), que le problème n'était pas assez important (21%), ou qu'ils ne croyaient pas que porter plainte réglerait quelque chose (14%).



Le processus de règlement des problèmes



La satisfaction des acheteurs à l'égard de l'entrepreneur

La satisfaction des propriétaires dont tous les problèmes ont été corrigés par l'entrepreneur à l'égard des corrections effectuées est très élevée, 93% des répondants s'en étant déclarés très ou assez satisfaits.

Satisfaction à l'égard de la correction des travaux par l'entrepreneur	
	Propriétaires dont les problèmes ont été corrigés en totalité (n=253)
Très satisfait	52%
Assez satisfait	41%
Peu satisfait	6%
Pas du tout satisfait	1%
L'entrepreneur n'a rien voulu corriger	0%
Somme toute, êtes-vous satisfait de la façon dont l'entrepreneur a corrigé le problème ?	
Jolicoeur et Associés	Mai 2003



Notons de plus que, chez les propriétaires n'ayant pas porté plainte, la satisfaction générale à l'égard de la relation qu'ils ont eue avec l'entrepreneur est élevée, 85% d'entre eux s'en étant déclarés très ou assez satisfaits.

Satisfaction à l'égard de la relation avec l'entrepreneur	
	Propriétaires sans plainte (n=598)
Très satisfait	52%
Assez satisfait	33%
Peu satisfait	9%
Pas du tout satisfait	6%
En général, vous diriez-vous satisfait de la relation que vous avez eue avec l'entrepreneur ou son représentant ?	
Jolicoeur et Associés Mai 2003	

Le degré de satisfaction à l'égard du contenu et du fonctionnement du Plan de garantie est aussi élevé, 83% s'en étant déclarés très ou assez satisfaits.

Satisfaction à l'égard du contenu et du fonctionnement du Plan de garantie	
	Propriétaires sans plainte (n=486)
Très satisfait	36%
Assez satisfait	47%
Peu satisfait	12%
Pas du tout satisfait	6%
En général, vous diriez-vous satisfait du contenu et du fonctionnement de ce programme de garantie ?	
Jolicoeur et Associés Mai 2003	



Section II : les intervenants

La relation entre l'acheteur et l'administrateur

Les données présentées dans cette section proviennent du sondage réalisé auprès de 202 propriétaires de bâtiments résidentiels neufs qui ont porté plainte auprès de l'administrateur du Plan de garantie. La population des propriétaires ayant porté plainte à l'administrateur étant de 1 596 individus, les estimations ont été réalisées sur cette base, en pondérant les résultats par l'année d'achat du bâtiment.

L'accès à l'information

Depuis l'établissement du Plan de garantie et selon les données en notre possession, 1 596 acheteurs ont déposé une plainte à l'administrateur du Plan de garantie. Les acheteurs ayant porté plainte à l'administrateur semblent, dans l'ensemble, avoir reçu moins d'informations de la part de l'entrepreneur que les acheteurs qui n'ont jamais porté plainte. En effet, des variations d'environ 20% s'appliquent en ce qui a trait à l'information reçue lors des premières rencontres avec l'entrepreneur, l'information reçue tout au long du processus d'achat de même qu'en ce qui concerne l'information reçue sur l'importance du processus d'acceptation du bâtiment pour l'application de la garantie.

Différences entre les acheteurs ayant porté plainte et ceux n'ayant pas porté plainte relativement à l'information reçue		
	Propriétaires sans plaintes	Propriétaires ayant déposé une plainte
Information reçue de la part des intervenants		
Ont été informés du Plan de garantie lors des premières rencontres avec l'entrepreneur	62%	45%
N'ont été informés par personne au cours du processus d'achat	23%	42%
Pour l'application de la garantie, ont été informés de l'importance du processus d'acceptation du bâtiment	36%	19%
Jolicoeur et Associés	Mai 2003	

Aussi, il n'est pas étonnant de constater que la moitié (51%) des propriétaires ayant porté plainte ont été informés des procédures d'ouverture du dossier en contactant l'administrateur du Plan de garantie.

C'est d'ailleurs à ce moment que s'établit la relation active entre l'acheteur et l'administrateur. Mais l'administrateur n'est pas la seule porte d'accès à l'information. La Régie du bâtiment est aussi une source importante d'information.



Source d'information pour l'ouverture du dossier de plainte	
	Propriétaires ayant déposé une plainte (n=201)
L'administrateur	51%
La Régie du bâtiment du Québec	17%
Écrit au contrat – documentation écrite fournie lors de l'achat	8%
Parents, amis, connaissances	7%
Information prise sur Internet	4%
Un avocat	4%
L'entrepreneur	2%
Autres	8%
Qui vous a informé des procédures, délais et coûts pour ouvrir un dossier auprès de l'administrateur du Plan de garantie ?	
Jolicoeur et Associés	
Mai 2003	

Les processus de négociation

Les plaintes déposées à l'administrateur peuvent être divisées en quatre grandes catégories, soit les plaintes liées à:

- un arrêt complet des travaux avant la livraison de la maison;
- un retard de livraison;
- des défauts apparents observés lors de la construction ou au moment de la réception;
- des vices cachés ou des défauts apparus après la réception de la maison.

Les plaintes les plus récurrentes sont celles liées à des vices cachés ou à des problèmes survenus après l'acquisition du bâtiment (73%) et celles liées à des problèmes aperçus lors des travaux ou à la réception du bâtiment (45%).

Types de plaintes		
	Propriétaires ayant porté plainte	
	%	N
Arrêt complet des travaux avant la livraison de la maison	7%	113
Retard de livraison	13%	208
Défauts apparents observés lors de la construction ou à la réception	45%	725
Vices cachés ou défauts apparus après la réception de la maison	73%	1 160
Jolicoeur et Associés		
Mai 2003		



Arrêt complet des travaux

Parmi les 113 acheteurs confrontés à un arrêt complet des travaux, 21 ont vu leurs acomptes remboursés, 38 ont vu leurs travaux terminés et 53 sont toujours en attente d'un règlement.

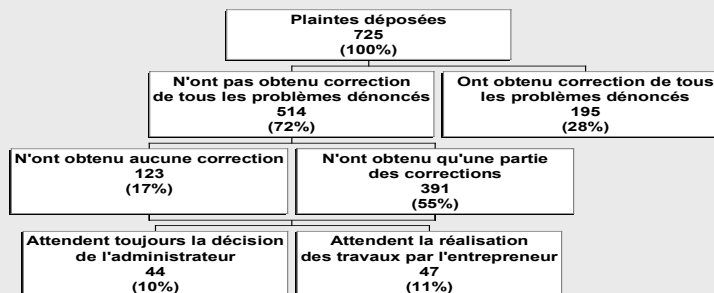
Retards de livraison

Sur l'estimation de 208 retards de livraison, 160 ont eu à déboursier des frais de relogement, de déménagement ou d'entreposage de leurs biens, mais seulement 137 d'entre eux ont réclamé des indemnités pour ces frais. Ceux qui s'en sont abstenus étaient par ailleurs avisés de la possibilité de les réclamer.

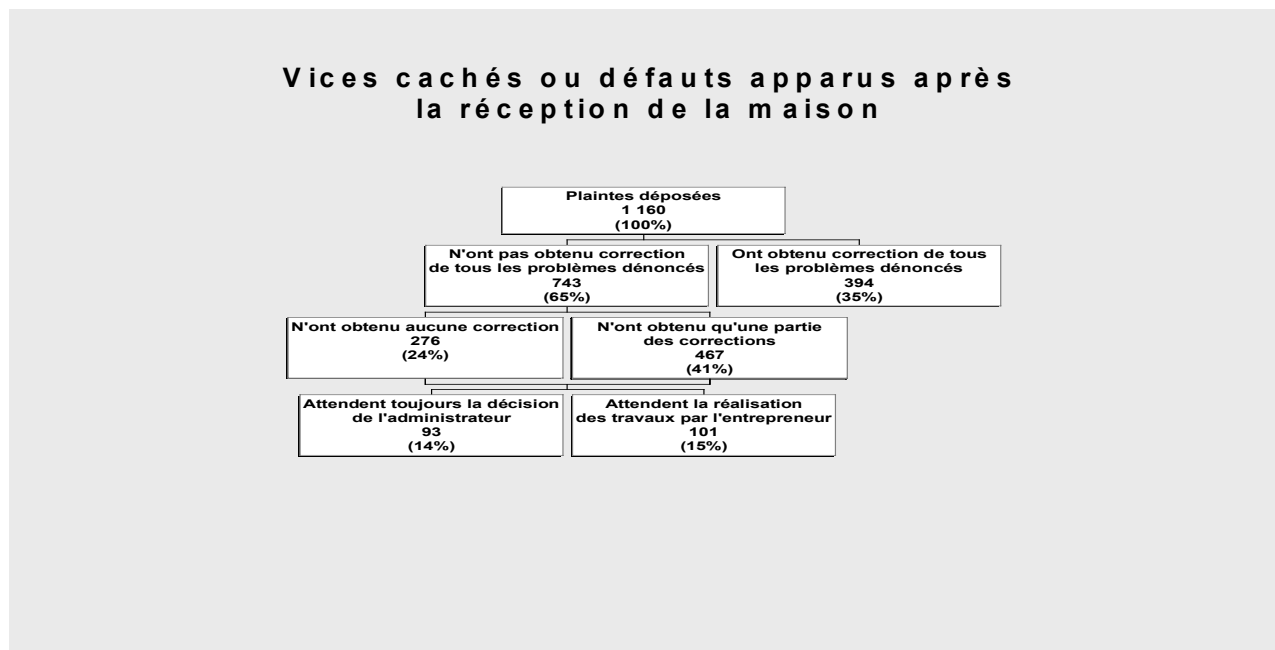
Défauts apparents observés lors de la construction ou à la réception

Des 725 plaintes déposées pour des défauts apparents observés lors de la construction ou à la réception, 195 (28%) ont obtenu de l'administrateur la correction de tous les problèmes, 391 (55%) ont obtenu la correction d'une partie des problèmes et 123 (17%) n'avaient obtenu aucune correction. Notons cependant que chez ceux qui ont toujours des problèmes à faire corriger, 44 (10%) attendent toujours la décision de l'administrateur et 47 (11%) attendent la réalisation des travaux par l'entrepreneur. La principale raison invoquée par l'administrateur pour rejeter la plainte est que le problème n'est pas couvert par le Plan de garantie (39%) ou qu'il est « normalement acceptable » (24%).

Défauts apparents observés lors de la construction ou à la réception



Vices cachés ou défauts apparus après la réception de la maison



Des 1 160 acheteurs ayant observé des vices cachés ou des problèmes survenus après la réception de la maison, 394 (35%) ont obtenu de l'administrateur la correction de tous les problèmes, 467 (41%) ont obtenu la correction d'une partie des problèmes et 276 (24%) n'avaient obtenu aucune correction. La principale raison fournie par l'administrateur à ceux dont les travaux n'ont été réalisés qu'en partie ou pas du tout est que le problème n'en est pas un ou qu'il est « normalement acceptable » (35%). Les travaux sont en attente de réalisation dans 15% des cas et l'administrateur doit encore se prononcer dans 14% des cas.

État de la réalisation de la correction des travaux chez les propriétaires ayant porté plainte

	N	Totalement	En partie	Pas du tout
Défauts apparents observés lors de la construction ou à la réception	725	28%	55%	17%
Vices cachés ou défauts apparus après la réception de la maison	1 160	35%	41%	24%
Jolicoeur et Associés		Mai 2003		



Somme toute, nous pouvons estimer à un tiers le nombre de clients qui ont déposé une plainte à l'administrateur et qui ont vu toutes leurs demandes exaucées.

Le taux de satisfaction de la clientèle

La perception de l'impact d'une plainte

Chez les propriétaires ayant porté plainte, la perception de l'impact de la plainte varie en fonction du type de problème auquel le propriétaire a été confronté.

Satisfaction à l'égard des délais	
	Impact très ou plutôt positif
Arrêt complet des travaux – Remboursement des acomptes (n=2)	47%
Arrêt complet des travaux – travaux terminés (n=5)	81%
Retard de livraison – Remboursement des frais de logement (n=25)	16%
Défauts apparents observés lors de la construction ou à la réception (n=74)	64%
Vices cachés ou des défauts apparus après la réception de la maison (n=107)	72%
Jolicoeur et Associés	Mai 2003

Satisfaction à l'égard de la qualité des corrections

Les taux de satisfaction à l'égard de la qualité des corrections effectuées sont plutôt faibles, soit de 52% chez les acheteurs confrontés à des défauts apparents observés lors de la construction ou à la réception et de 59% chez ceux confrontés à des vices cachés ou des défauts apparus après la réception de la maison.

Satisfaction à l'égard de la qualité des travaux	
	Très ou assez satisfait
Défauts apparents observés lors de la construction ou à la réception (n=72)	52%
Vices cachés ou des défauts apparus après la réception de la maison (n=104)	59%
Jolicoeur et Associés	Mai 2003



Satisfaction à l'égard des délais

La satisfaction à l'égard des délais est fortement déterminée par le type de problème auquel l'acheteur a été confronté. Ainsi, les délais relatifs au remboursement des acomptes semblent très satisfaisants (100%) alors que les délais associés au remboursement des frais de relogements semblent très peu satisfaisants (27%).

En ce qui concerne les délais liés à la réalisation des travaux, ils semblent plus satisfaisants pour les acheteurs ayant été confrontés à des vices cachés ou des défauts apparus après la réception de la maison (51%) que pour ceux qui ont été aux prises avec des défauts apparents observés lors de la construction ou à la réception (32%).

Satisfaction à l'égard des délais	
	Très ou assez satisfait
Délais de remboursement	
Arrêt complet des travaux – Remboursement des acomptes (n=3)	100%
Retard de livraison – Remboursement des frais de relogement (n=16)	27%
Délais de réalisation des travaux	
Défauts apparents observés lors de la construction ou à la réception (n=74)	32%
Vices cachés ou des défauts apparus après la réception de la maison (n=108)	51%
Jolicoeur et Associés	Mai 2003

Le taux de satisfaction général

La satisfaction générale à l'égard du règlement global du litige des acheteurs ayant porté plainte à l'administrateur du Plan de garantie est de 39%. Ce taux varie de 43% chez les acheteurs confrontés à des vices cachés ou des défauts apparus après la réception de la maison à 27% chez les acheteurs qui ont été aux prises avec des retards de livraison.

Satisfaction à l'égard du règlement global du litige	
	Très ou assez satisfait
Arrêt complet des travaux (n=15)	34%
Retards de livraison (n=23)	27%
Défauts apparents observés lors de la construction ou à la réception (n=83)	35%
Vices cachés ou des défauts apparus après la réception de la maison (n=135)	43%
Jolicoeur et Associés	Mai 2003



Satisfaction à l'égard de l'administrateur

La satisfaction des propriétaires ayant porté plainte envers l'administrateur n'est pas très élevée. En effet, bien que près des deux tiers (64%) des répondants soient très ou assez satisfaits de la facilité à communiquer avec l'administrateur, la satisfaction à l'égard de la rapidité de traitement des dossiers n'est considérée comme satisfaisante que par 50% des répondants. Aussi, un peu moins de la moitié des répondants se sont déclarés satisfaits du suivi des dossiers (48%) et de l'information que l'administrateur leur a fournie sur leurs droits (45%).

Satisfaction à l'égard de l'administrateur	
Vous diriez-vous satisfait de l'administrateur à l'égard des points suivants...	Propriétaires ayant porté plainte (n=202)
...la facilité à communiquer avec l'administrateur	64%
...la rapidité de traitement du dossier	50%
...le suivi du dossier qu'il a fait	48%
...l'information qu'il vous a fournie sur vos droits	45%
Somme des mentions très et assez satisfaits	
Jolicoeur et Associés	Mai 2003

Dans le cadre d'une question générale posée aux bénéficiaires ayant porté plainte, les principaux commentaires et suggestions émis concernent la nécessité de donner plus d'informations sur les procédures d'application de la garantie avant l'inspection préréception (24%) et le manque de suivi et de disponibilité de l'administrateur (24%). Plusieurs ont aussi émis l'idée que l'administrateur a un parti pris pour l'entrepreneur (22%).

Commentaires et suggestions	
	Propriétaires ayant porté plainte (n=196)
Donner plus d'information sur les procédures d'application de la garantie avant l'inspection préréception	24%
Manque de suivi / de disponibilité de l'administrateur	24%
Parti pris de l'administrateur pour l'entrepreneur	22%
Couverture du Plan de garantie pas assez claire, mal définie	15%
Devrait y avoir des sanctions plus sévères envers les entrepreneurs qui font mal leur travail	13%
Devrait y avoir des inspections "neutres" par spécialistes ou par administrateurs	10%
Les délais pour la réalisation des corrections sont trop longs	9%
Révisions majeures / abolition du Plan, etc.	4%
Autres	8%
Avez-vous des commentaires ou des suggestions à apporter au programme de garantie ?	
Jolicoeur et Associés	Mai 2003



La diffusion de l'information

Nous nous attarderons ici aux outils d'information disponibles à l'égard du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. L'efficacité du programme repose en effet sur la capacité des acteurs à recevoir et à transmettre les informations pertinentes pour assurer leur rôle. La possibilité pour l'acheteur d'obtenir l'information est en partie relative à la capacité ou à la volonté de l'entrepreneur à transmettre cette information. La question ici est de savoir si l'entrepreneur et l'administrateur mettent tout en œuvre pour que l'acheteur puisse avoir un jugement éclairé sur la qualité du produit. Dans la mesure où la Régie du bâtiment a confié des pouvoirs d'inspection à l'administrateur et que cette responsabilité incombe aussi en partie à l'acheteur (notamment, lors de l'inspection préréception), le niveau d'information de l'acheteur influence directement la performance du programme.

L'acheteur et l'entrepreneur

Le niveau de connaissance des acheteurs à l'égard du Plan de garantie est plutôt faible. En effet, rappelons que :

- 24% des acheteurs n'ont reçu aucune information de la part des intervenants rencontrés au cours du processus d'acquisition de leur propriété;
- 64% des acheteurs ont déclaré ne pas avoir été informés de l'importance de l'inspection préréception dans le processus d'acceptation du bâtiment et de l'application de la garantie;
- 69% des acheteurs qui ont eu des problèmes, mais qui n'ont pas porté plainte à l'administrateur ne savaient pas qu'ils pouvaient s'adresser à l'administrateur du Plan de garantie.

Les données recueillies auprès des acheteurs de maisons neuves tendent à démontrer certaines lacunes liées à la capacité d'accéder à l'information au cours du processus d'acquisition d'un bâtiment résidentiel neuf. Ces lacunes pourraient en partie être expliquées par le fait qu'une grande partie de l'information est véhiculée dans les documents contractuels, donc au niveau de la relation avec l'entrepreneur.

En effet, les intervenants rencontrés ont souligné la position ambiguë de l'entrepreneur, ce dernier étant à la fois la principale source d'information pour l'acheteur et la partie adverse en cas de litige.

Selon les intervenants rencontrés lors des groupes de discussion, certains entrepreneurs auraient tendance à bâcler l'inspection sans informer l'acheteur de l'importance de cette étape, certains allant même jusqu'à refuser que l'acheteur soit accompagné d'un spécialiste. Ces comportements pourraient ainsi expliquer en partie le faible nombre d'acheteurs qui se sont fait accompagner par un spécialiste, que nous pouvons évaluer à 6 273.

D'autres comportements problématiques ont été soulignés par les intervenants rencontrés chez les entrepreneurs dans le cadre de l'inspection préréception. Par exemple, les intervenants que nous avons rencontrés ont mentionné que certains entrepreneurs négociaient avec les acheteurs pour éviter que des problèmes qu'ils ne reconnaissent pas soient inscrits sur la liste de déficiences des



travaux en menaçant de refuser de signer la liste-type ou encore de « casser la vente », menace d'autant plus fréquente, selon les représentants des consommateurs, dans le contexte de « crise du logement » actuel.

Finalement, certains des intervenants rencontrés ont souligné le fait que l'entrepreneur ait la possibilité d'imposer le choix de son notaire lors de la signature du contrat de vente alors que d'autres ont dénoncé le fait que certains entrepreneurs ont tendance à « étirer les délais » en promettant de façon informelle à l'acheteur de régler les problèmes, ce qui fait en sorte que l'acheteur a dépassé les délais de dénonciation des problèmes lorsqu'il s'adresse à l'administrateur.

L'administrateur et l'acheteur

L'information sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

La principale source d'information sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs est le texte du règlement lui-même, lequel est intégré au contrat de vente. Par ailleurs, les administrateurs ont développé des outils d'information. Ces outils d'information diffèrent selon les administrateurs et sont distribués soit directement par l'administrateur ou par l'entrepreneur.

Il semble ainsi que l'information de base soit accessible pour les acheteurs. Cependant, plusieurs améliorations ont été suggérées par les intervenants, soit :

- la vulgarisation du texte de loi intégré au contrat de vente;
- la production et la diffusion d'outils standardisés d'information sur les couvertures du Plan de garantie, les processus et la mécanique de l'inspection;
- le renforcement du rôle de l'administrateur et de la Régie du bâtiment dans la diffusion de l'information à l'acheteur.

L'information sur l'entrepreneur

Les intervenants rencontrés ont souligné que l'acheteur avait difficilement accès au dossier de l'entrepreneur chargé de la construction de sa maison. Selon certains employés de la Régie du bâtiment, il serait souhaitable que l'information sur les types de plaintes déposées auprès de l'administrateur contre un entrepreneur soit accessible à l'acheteur, ce type d'information étant, selon eux, fournie par la Régie dans ses secteurs d'activités.

Il ressort de la rencontre avec les administrateurs qu'ils sont par ailleurs peu enclins à divulguer l'information sur le nombre et le type de plaintes déposées pour chacun des entrepreneurs et ce, pour quatre raisons majeures :

- Toutes les plaintes ne sont pas nécessairement fondées.
- La politique de l'administrateur est souvent d'inciter le client à porter plainte pour amener les deux parties en conciliation afin de leur offrir une plate-forme de discussion.



- Le nombre de plaintes contre un entrepreneur varie en fonction du nombre de maisons construites par cet entrepreneur. Aussi, le nombre de plaintes ne donne pas une image véridique de la qualité du travail de l'entrepreneur.
- Les administrateurs ne savent pas si la diffusion de toutes les plaintes (avec les noms des entrepreneurs) est légale au sens de la loi sur la protection de l'accès aux renseignements.

L'information sur le processus de dépôt de plainte

C'est lors du dépôt d'une plainte ou d'une demande d'information à ce sujet que l'acheteur établit une relation avec l'administrateur. Toutes les informations concernant ce processus relèvent donc plutôt de l'administrateur, bien que la Régie du bâtiment soit souvent sollicitée.

Le dépôt d'une plainte s'effectue après l'inspection de la maison. Plusieurs des intervenants rencontrés ont ainsi insisté pour s'assurer que l'acheteur ait accès à toutes les informations techniques nécessaires à une juste évaluation de la qualité du bâtiment.

L'arbitrage

Les arbitres rencontrés ont souligné que l'information sur le recours à l'arbitrage fournie par les administrateurs était déficiente, les acheteurs insatisfaits de la décision de l'administrateur étant mal informés des délais accordés pour contester la décision de l'administrateur ou n'étant tout simplement pas au courant de la possibilité de contester cette décision. Aussi, ont-ils proposé que la procédure à suivre et les délais pour contester la décision de l'administrateur soit inscrite sur la décision envoyée au plaignant.

L'entrepreneur et l'administrateur

Les principaux canaux d'échanges d'informations entre les administrateurs et les entrepreneurs sont :

- le processus d'accréditation ou le renouvellement de l'accréditation;
- la distribution par l'administrateur des outils d'information (contrats, liste-type de déficiences des travaux, guide d'entretien des maisons neuves, etc.) que l'entrepreneur doit transmettre à l'acheteur;
- l'enregistrement du bâtiment au Plan de garantie.

Bien qu'ils reconnaissent avoir un rôle de formation à jouer auprès des entrepreneurs qu'ils accréditent, les administrateurs ne se considèrent pas comme les seuls responsables de la formation des entrepreneurs, cette tâche revenant principalement, à leurs yeux, à la Régie du bâtiment. De plus, les administrateurs ont mentionné que leur capacité à former les entrepreneurs est directement dépendante de la formation qu'ils reçoivent de la Régie sur les modifications au code de la construction, formation qui leur apparaît, pour l'instant, déficiente.



Concernant la fonction de relais, aucun mécanisme de contrôle n'est défini, ni dans le Plan de garantie, ni dans les règles de procédures des administrateurs, afin de s'assurer que l'entrepreneur distribue effectivement les outils d'information à l'acheteur ou que l'entrepreneur procède à l'enregistrement du bâtiment au Plan de garantie.

Il se dégage des données recueillies qu'il n'est pas souhaitable de faire reposer sur l'entrepreneur la responsabilité de la transmission de toutes les informations stratégiques à l'évaluation du bâtiment et que le rôle de l'administrateur dans sa relation d'informateur clé avec l'acheteur se doit d'être défini plus précisément. D'autre part, étant donné l'existence de deux administrateurs, la Régie du bâtiment a un rôle à jouer dans la normalisation des outils et des procédures d'information.

Le processus de décision

Couverture et champ d'application

Les principaux problèmes identifiés à l'égard de la couverture du Plan de garantie sont :

- La standardisation de la définition des problèmes
- Les exclusions
- La durée de la couverture et les délais accordés pour porter plainte
- Les types de bâtiments couverts

Ainsi, les intervenants rencontrés souhaitent qu'une compilation des décisions des arbitres et des administrateurs permette d'établir quand un problème « normal » devient un problème à corriger, certains ayant l'impression que les administrateurs ont tendance à rejeter des plaintes sous prétexte que le problème dénoncé est « non préjudiciable à l'immeuble ».

Les intervenants ont aussi dénoncé le fait que certains problèmes ne soient pas couverts, soit parce qu'ils n'existaient pas ou parce qu'ils n'ont pas été inclus dans les problèmes définis par le Plan au moment de son élaboration, tels que les problèmes de pyrite ou d'ocre ferreux. Plusieurs ont aussi dénoncé le fait que le Plan ne prévoit aucun recours en ce qui a trait aux hypothèques légales de l'entrepreneur ou de ses sous-contractants.

En ce qui concerne les délais accordés pour dénoncer un problème à l'administrateur du Plan ou pour contester la décision de l'administrateur en arbitrage, tous s'entendent pour dire que les délais devraient s'appliquer en jours ouvrables plutôt qu'en jours légaux et que les acheteurs devraient bénéficier de périodes plus longues pour dénoncer un problème à l'administrateur du Plan.

Pour ce qui est de la durée de la couverture, les opinions diffèrent; certains ont proposé d'étendre la couverture à 7, 10, 15 ou 20 ans pour des problèmes de natures spécifiques (ces problèmes pouvant prendre plusieurs années avant de se déclarer), alors que d'autres seraient plutôt en faveur d'une couverture de 5 ans pour tous les types de problèmes, qu'ils soient apparents ou cachés.



Une couverture étendue de 5 ans pour tous les types de problèmes permettrait aussi de remédier à l'exclusion de plaintes en fonction de la définition du type de problème apparu et du délais qui y est associé. En effet, les délais inégaux pour porter plainte accordés aux différents types de problèmes qui peuvent survenir (malfaçons, vices cachés, etc.) ont fait soulever aux intervenants que l'administrateur pouvait avoir une certaine tendance à considérer, par exemple, un vice caché comme une malfaçon afin de déclarer la plainte comme non valide en fonction des délais qui se sont écoulés entre la réception de la maison et l'apparition du problème.

Finalement, en ce qui concerne les types de bâtiments couverts, les intervenants ont dénoncé l'aspect arbitraire de l'inclusion ou de l'exclusion d'un bâtiment à plusieurs logements en fonction de la disposition de ces unités de logement en hauteur ou en largeur, problème touchant principalement les condominiums. Ainsi, un projet de 30 unités de condos sur 4 étages est couvert alors qu'un projet de 10 condos sur 5 étages de hauteur ne l'est pas, même si le risque financier pour l'administrateur du Plan est plus élevé dans le cas du projet qui est couvert.

Aussi, les administrateurs ont suggéré que les critères établissant le cautionnement dans le domaine de la construction de bâtiments à plusieurs logements devraient être redéfinis. En effet, les administrateurs trouvent anormal les barèmes de cautionnement actuel qui permettent d'inscrire au Plan de garantie des projets de condominiums d'une valeur de 20 millions de dollars alors que la caution de base de l'entrepreneur tourne autour de 35 000\$. Les administrateurs ont ainsi suggéré qu'une échelle proportionnelle aux risques soit élaborée, ce qui permettrait d'inclure tous les bâtiments résidentiels neufs dans le Plan de garantie.

Normalisation et standardisation

L'un des principaux problèmes identifiés par les divers intervenants rencontrés est l'absence de définition claire dans le Plan de garantie de certaines règles de procédure, surtout en ce qui concerne l'encadrement des entrepreneurs par les administrateurs.

Les intervenants rencontrés ont souligné l'absence de normes standardisées définissant les actions des deux administrateurs pour contrôler la qualité des travaux. Aussi, ont-ils suggéré que des procédures standardisées soient définies et que la Régie du bâtiment assume une plus grande part de responsabilités dans l'encadrement du travail des administrateurs.

Les administrateurs ont plus spécifiquement suggéré que le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs définisse des procédures standardisées en ce qui a trait :

- à la documentation fournie à l'acheteur;
- à la liste-type de déficiences des travaux;
- aux procédures d'inspection des bâtiments;
- aux décisions d'arbitrage et à leur diffusion.

La création d'un « guide des standards des normes de décision » a été proposée comme pouvant être un outil utile à la conciliation, la publicisation des décisions permettant aux acheteurs de vérifier l'impartialité des décisions des administrateurs.



Accessibilité à l'information et transparence des décisions

Plusieurs intervenants sont mal à l'aise avec l'idée que le Plan de garantie soit géré par un organisme associé aux associations d'entrepreneurs. De ce fait, ils tendent à considérer l'administrateur comme à la fois juge et partie puisqu'il est tenu responsable des obligations de l'entrepreneur dont il doit encadrer la qualité du travail. Aussi, certains ont-ils suggéré que le Plan de garantie serait mieux géré par un organisme indépendant, de façon semblable à ce qui se fait en Ontario.

Bien que les pistes de normalisation des procédures présentées précédemment puissent avoir un impact favorable sur la perception qu'ont les acheteurs et les intervenants du rôle de l'administrateur du Plan de garantie, d'autres problèmes liés à la transparence des décisions ont été identifiés par les intervenants rencontrés.

Ainsi, plusieurs intervenants ont dénoncé le fait que le rapport déposé par l'administrateur à la Régie du bâtiment du Québec sur l'état des plaintes ne soit pas accessible au public. Le même constat a été fait en ce qui concerne le compte-rendu des décisions d'arbitrage. En effet, bien que leur diffusion soit prévue dans le règlement, les intervenants rencontrés n'avaient pas connaissance des procédures à suivre pour y accéder.

En regard des objectifs d'accessibilité et de transparence, l'arbitrage soulève certaines questions. Ainsi, de l'avis des arbitres, des représentants des consommateurs et des employés de la Régie rencontrés, l'information sur la possibilité de contester la décision de l'administrateur est difficilement accessible. De plus, les arbitres, qui considèrent aussi que l'accès aux documents informationnels sur le Plan de garantie réalisés par la Régie du bâtiment est trop restreint, ont suggéré que cette information soit distribuée aux futurs acheteurs directement par l'administrateur.

Par ailleurs, le principal problème identifié par les arbitres, dans le processus d'arbitrage proprement dit, est le fait que les administrateurs et les acheteurs se présentent aux séances d'arbitrage accompagnés de leurs avocats alors que l'acheteur se représente seul dans la plupart des cas. Les arbitres ont de plus soulevé qu'un grand nombre de demandes en arbitrage étaient retirées avant l'étude du dossier par l'arbitre, ce qui laisserait présager que les administrateurs ont recours à d'autres arrangements avec les acheteurs insatisfaits de la décision de l'administrateur.

Le manque d'accès aux pièces pertinentes au dossier (devis, contrat, plans, etc.) est aussi un problème majeur identifié par les arbitres, ces derniers ayant l'impression que les administrateurs retiennent certaines parties de l'information. Les arbitres ont ainsi suggéré la création d'un greffe d'arbitrage, qui pourrait être subventionné par la RBQ ou par les deux administrateurs de Plan, afin de traiter le dépôt des plaintes, s'assurer de l'intégrité des dossiers fournis par l'administrateur tout en s'occupant de la diffusion des décisions d'arbitrage.



La gestion de la qualité

L'un des objectifs du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs est de « réduire l'incidence des défauts et des vices d'exécution en permettant une sélection des entrepreneurs admissibles et en responsabilisant financièrement les entrepreneurs relativement aux défauts et vices d'exécution ». Ainsi, l'implantation de ce programme de garantie devait mener à une amélioration de la qualité de la construction.

Le rôle des intervenants

La Régie du bâtiment du Québec

La Régie du bâtiment a, par le biais du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, responsabilisé les entrepreneurs à l'égard de la qualité de la construction de même que les administrateurs du Plan de garantie, qui se sont vu notamment imposer l'obligation de se doter d'un programme d'inspection des bâtiments.

La Régie conserve néanmoins une certaine responsabilité quant à l'encadrement des entrepreneurs, puisqu'elle est toujours en charge de l'attribution des licences 3031 et 3032 qui permettent de réaliser des constructions résidentielles neuves.

L'administrateur du Plan de garantie

Dans le cadre du Plan de garantie, l'administrateur assume avant tout la fonction de caution financière de l'entrepreneur remise pour obtenir la licence 3031 ou 3032 accordée par la Régie du bâtiment.

En plus de ce rôle de caution financière, l'administrateur s'est vu confier le rôle d'encadrement des entrepreneurs. Aussi, il se doit de procéder à un certain pourcentage d'inspections afin de s'assurer que les travaux de l'entrepreneur sont conformes aux normes de la construction.

L'entrepreneur

Principal acteur de la réalisation des travaux, l'entrepreneur a aussi, dans le système d'application actuel du Plan de garantie, la responsabilité première de livrer un produit de qualité.

L'acheteur

Avec l'administrateur qui cautionne l'entrepreneur et, de ce fait, doit exercer un suivi des travaux réalisés par l'entrepreneur, l'acheteur est le principal juge de la qualité des travaux réalisés par l'entrepreneur. En effet, le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs reposant sur la dénonciation des problèmes par l'acheteur à l'entrepreneur puis à l'administrateur du Plan, c'est principalement par l'intermédiaire de l'intervention de l'acheteur que les procédures de vérification de la qualité des travaux réalisés sont enclenchées.



L'administrateur et la gestion de la qualité

L'administrateur du Plan de garantie est un acteur important dans la gestion de la qualité de la construction. Il évalue la performance des entrepreneurs sur le plan de sa situation financière et par l'inspection des travaux. La Régie du bâtiment est aussi un acteur dans la gestion de la qualité de la construction. Elle assure la qualification de l'entrepreneur et assure l'inspection des composantes mécaniques et électriques des résidences.

Selon certains inspecteurs de la Régie, l'inspection effectuée par les inspecteurs du Plan souffre d'un certain laxisme. Cependant, les administrateurs se défendent bien de négliger l'inspection. En effet, les administrateurs ont déclaré procéder à des inspections régulières des chantiers (soit de 10% à 35% des projets d'un entrepreneur) en effectuant des inspections supplémentaires lorsqu'un acheteur signale un problème potentiel sur le chantier.

Il n'y a cependant pas de procédures standardisées d'inspection entre les administrateurs et la Régie du bâtiment ne semble pas avoir établi de mécanismes de contrôle de ces inspections. Notons de plus que les inspections réalisées par l'administrateur sont garanties de la qualité de la construction neuve dans la mesure où le bâtiment est enregistré au Plan de garantie, alors que, selon plusieurs intervenants rencontrés, environ un grand nombre des constructions résidentielles neuves ne seraient pas enregistrées.

L'évaluation finale de la qualité de la construction – l'acheteur

Quelles que soient les procédures d'inspection et de contrôle de la qualité de la construction, l'acheteur demeure le juge final du travail réalisé par l'entrepreneur. En effet, c'est par sa signature de la liste de déficiences des travaux que l'acheteur approuve les travaux réalisés par l'entrepreneur et se doit d'identifier les défauts apparents. Par la suite, c'est aussi l'acheteur qui a la responsabilité de dénoncer les problèmes reliés à des malfaçons non-apparentes ou à des vices cachés.

Les intervenants rencontrés ont par ailleurs souligné que l'acheteur n'était pas toujours en mesure d'identifier ces problèmes, surtout si l'on considère que l'entrepreneur a tendance à procéder rapidement à l'inspection préreception. Ce problème est d'autant plus criant lorsqu'un entrepreneur n'a pas informé l'acheteur de l'importance de cette étape dans le processus d'achat. Certains intervenants rencontrés ont d'ailleurs suggéré que l'administrateur du Plan subventionne l'accompagnement par un spécialiste indépendant lors de l'inspection préreception.

Synthèse

Le Plan de garantie maison neuve avait pour objectifs de garantir aux acheteurs l'exécution des obligations contractuelles de l'entrepreneur, d'assurer un traitement efficace des réclamations et de réduire l'incidence des défauts et vices d'exécution. La mécanique mise en place répond bien au premier objectif. La caution déposée par l'entrepreneur est sans aucun doute un élément qui donne un pouvoir à l'administrateur, et donc, à l'acheteur.



Cependant, la question est de savoir si l'ensemble des cas qui pourraient être éligibles à la garantie passe à travers la mécanique de gestion du Plan.

En effet, les données recueillies signalent que plusieurs milliers d'acheteurs ont des problèmes qui auraient pu se traduire en une plainte à l'administrateur. Nous ne pouvons déterminer le caractère légitime de ces plaintes potentielles, mais le nombre de cas est suffisamment élevé pour questionner l'efficacité du système d'information. Cela dit, quelle que soit l'efficacité de ce système, nous pouvons quand même émettre l'hypothèse que des problèmes majeurs, tels que l'arrêt des travaux, seront soumis à l'administrateur. Ces problèmes graves sont cependant peu fréquents.

Le second objectif en est un d'efficacité et d'équité dans le traitement des litiges. Ici encore, les procédures mises en place sont orientées vers l'efficacité et l'équité. Nous pensons à la normalisation des procédures et délais, à l'étendue des couvertures et aux mécanismes d'arbitrage.

Cependant, les données recueillies auprès des acheteurs sur les règlements obtenus et le taux de satisfaction nous indiquent un certain malaise chez le plaignant. Ce malaise semble provenir d'une certaine opacité administrative. Le plaignant parle du manque de suivi, de la faible qualité de l'information qui lui est transmise, du parti pris de l'administrateur pour l'entrepreneur. Il nous parle aussi de la qualité des décisions, des délais de correction ou de la qualité des travaux effectués après décision.

La perception des plaignants à l'égard de l'administrateur n'est pas généralement positive et peut influencer sur la décision de l'acheteur de porter officiellement plainte. Il ne faut cependant pas sous-estimer la capacité du constructeur à influencer sur la décision de l'acheteur de porter plainte auprès de l'administrateur.

Généralement, lorsque nous implantons un nouveau programme, le degré de connaissance du programme augmente avec les années, ainsi que son usage. Si le nombre de plaintes demeure stable d'année en année, cela peut signifier que l'information stratégique n'atteint pas le client ou qu'il existe une sorte de barrière informelle qui tend à diminuer l'intérêt à l'usage. Il se peut aussi que, dans notre cas, la qualité de la construction ait augmenté. Nous parlons ici du troisième objectif du programme.

Considérant l'ensemble des filtres socio-économiques et organisationnels, il est difficile de baser une évaluation de la croissance de qualité sur le nombre de plaintes déposées. Par ailleurs, les constructeurs ont indiqué que l'impact positif du Plan s'est fait sentir plutôt sur la relation de confiance entre l'entrepreneur et l'acheteur que sur la qualité et les délais des travaux. En fait, nous n'avons pas vraiment d'indicateurs fiables de l'impact du Plan sur la qualité de la construction.

Il est cependant possible d'obtenir une meilleure évaluation de l'impact du Plan si tous les acteurs institutionnels s'engagent à mettre en œuvre tous les outils nécessaires à une plus grande connaissance des procédures, à une plus grande accessibilité aux mécanismes et à une plus grande transparence des organisations.

...



ANNEXE 2

Le règlement



ANNEXE: 2

© Éditeur officiel du Québec
Ce document n'a pas de valeur officielle.
Dernière version disponible
À jour au 20 mai 2003

c. B-1.1, r.0.2

Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs Loi sur le bâtiment

(L.R.Q., c. B-1.1, a. 185, par. 19.3° à 19.6° et 38° et 192)

Seuls sont couverts par la garantie les bâtiments dont les travaux de construction n'ont pas débuté avant le 30 août 2001 et pour lesquels aucun contrat préliminaire ou d'entreprise n'a été signé avant cette date.(D. 920-2001, a. 5.)

CHAPITRE I

INTERPRÉTATION ET APPLICATION

SECTION I

INTERPRÉTATION

1. Dans le présent règlement, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par:

«actuaire»: un membre de l'Institut canadien des actuaires qui a le titre de «fellow»;

«administrateur»: une personne morale autorisée par la Régie du bâtiment du Québec à administrer un plan de garantie ou un administrateur provisoire désigné par la Régie en vertu de l'article 83 de la Loi sur le bâtiment (L.R.Q., c. B-1.1);

«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 et le drain français;

«bénéficiaire»: une personne physique ou morale, une société, une association, un organisme sans but lucratif ou une coopérative qui conclut avec un entrepreneur un contrat pour la vente ou la construction d'un bâtiment résidentiel neuf et, dans le cas des parties communes d'un bâtiment détenu en copropriété divise, le syndicat de copropriétaires;

«comptable»: un membre d'un ordre professionnel de comptables visé à l'annexe I du Code des professions (L.R.Q., c. C-26) autorisé, en vertu de la loi constituant cet ordre, à exercer l'activité professionnelle de nature comptable que requiert l'application d'une disposition du présent règlement;

«entrepreneur»: une personne titulaire d'une licence d'entrepreneur général l'autorisant à exécuter ou à faire exécuter, en tout ou en partie, pour un bénéficiaire des travaux de construction d'un bâtiment résidentiel neuf visé par le présent règlement;

«plan approuvé»: un plan de garantie conforme aux normes et critères établis par le présent règlement et approuvé par la Régie;

«professionnel du bâtiment»: un architecte, un ingénieur ou un technologue membre d'un ordre professionnel et qui possède une formation dans le domaine du génie ou de la construction.



D. 841-98, a. 1.

SECTION II

APPLICATION

2. Le présent règlement s'applique aux plans de garantie qui garantissent l'exécution des obligations légales et contractuelles d'un entrepreneur visées au chapitre II et résultant d'un contrat conclu avec un bénéficiaire pour la vente ou la construction:

1° des bâtiments neufs suivants destinés à des fins principalement résidentielles et non détenus en copropriété divise par le bénéficiaire de la garantie:

- a) une maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée;
- b) un bâtiment multifamilial à partir du duplex jusqu'au quintuplex;
- c) un bâtiment multifamilial de plus de 5 logements détenu par un organisme sans but lucratif ou une coopérative;

2° des bâtiments neufs suivants destinés à des fins principalement résidentielles et détenus en copropriété divise par le bénéficiaire de la garantie:

- a) une maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée;
- b) un bâtiment multifamilial de construction combustible ;
- c) un bâtiment multifamilial de construction incombustible comprenant au plus 4 parties privatives superposées ;

3° des bâtiments visés aux paragraphes 1° ou 2° et acquis d'un syndic, d'une municipalité ou d'un prêteur hypothécaire par un entrepreneur.

Pour l'application du présent règlement, les expressions « construction combustible » et « construction incombustible » ont le sens que leur donne le Code national du bâtiment – Canada 1995 (CNRC 38726F) y compris les modifications de juillet 1998 et de novembre 1999 publiés par la Commission canadienne des codes du bâtiment et de prévention des incendies du Conseil national de recherches du Canada.

La destination d'un bâtiment s'établit à la date de conclusion du contrat. Cette destination est présumée valoir pendant toute la période de garantie et la garantie s'applique à l'ensemble du bâtiment.

D. 841-98, a. 2; D. 920-2001, a. 1.

3. Tout plan de garantie auquel s'applique le présent règlement doit être conforme aux normes et critères qui y sont établis et être approuvé par la Régie.

D. 841-98, a. 3.

4. Aucune modification ne peut être apportée à un plan approuvé à moins qu'elle ne soit conforme aux normes et critères établis par le présent règlement.

D. 841-98, a. 4.

5. Toute disposition d'un plan de garantie qui est inconciliable avec le présent règlement est nulle.

D. 841-98, a. 5.

CHAPITRE II

GARANTIE MINIMALE

SECTION I

GARANTIE ET ADHÉSION OBLIGATOIRES

6. Toute personne qui désire devenir un entrepreneur en bâtiments résidentiels neufs visés à l'article 2 doit adhérer, conformément aux dispositions de la section I du chapitre IV, à un plan qui garantit l'exécution des obligations légales et contractuelles prévues à l'article 7 et



résultant d'un contrat conclu avec un bénéficiaire.

D. 841-98, a. 6.

SECTION II

CONTENU DE LA GARANTIE

7. Un plan de garantie doit garantir l'exécution des obligations légales et contractuelles d'un entrepreneur dans la mesure et de la manière prévues par la présente section.

D. 841-98, a. 7.

§ 1. Garantie relative aux bâtiments non détenus en copropriété divise

I. Couverture de la garantie

8. Pour l'application de la présente sous-section, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par:

«fin des travaux»: la date à laquelle tous les travaux de l'entrepreneur convenus par écrit avec le bénéficiaire et relatifs au bâtiment sont exécutés et le bâtiment est en état de servir conformément à l'usage auquel on le destine;

«parachèvement des travaux»: le parachèvement des travaux relatifs au bâtiment et prévus au contrat original conclu entre le bénéficiaire et l'entrepreneur et celui des travaux supplémentaires convenus par écrit entre les parties;

«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 et qui indique, le cas échéant, les travaux à parachever ou à corriger.

D. 841-98, a. 8.

9. La garantie d'un plan dans le cas de manquement de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles avant la réception du bâtiment doit couvrir:

1° dans le cas d'un contrat de vente:

a) soit les acomptes versés par le bénéficiaire;

b) soit le parachèvement des travaux lorsque le bénéficiaire est détenteur des titres de propriété et qu'une entente à cet effet intervient avec l'administrateur;

2° dans le cas d'un contrat d'entreprise:

a) soit les acomptes versés par le bénéficiaire à la condition qu'il n'y ait pas d'enrichissement injustifié de ce dernier;

b) soit le parachèvement des travaux lorsqu'une entente à cet effet intervient avec l'administrateur;

3° le relogement, le déménagement et l'entreposage des biens du bénéficiaire dans les cas suivants:

a) le bénéficiaire ne peut prendre réception du bâtiment à la date convenue avec l'entrepreneur à moins que les acomptes ne soient remboursés;

b) il ne peut prendre réception du bâtiment à la date convenue avec l'entrepreneur afin de permettre à l'administrateur de parachever le bâtiment.

D. 841-98, a. 9.

10. La garantie d'un plan dans le cas de manquement de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles après la réception du bâtiment doit couvrir:

1° le parachèvement des travaux relatifs au bâtiment et dénoncés, par écrit, au moment de la réception ou, tant que le bénéficiaire n'a pas emménagé, dans les 3 jours qui suivent la réception;

2° la réparation des vices et malfaçons apparents visés à l'article 2111 du Code civil et



dénoncés, par écrit, au moment de la réception ou, tant que le bénéficiaire n'a pas emménagé, dans les 3 jours qui suivent la réception;

3° la réparation des malfaçons existantes et non apparentes au moment de la réception et découvertes dans l'année qui suit la réception, visées aux articles 2113 et 2120 du Code civil et dénoncées, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable, lequel ne peut excéder 6 mois de la découverte des malfaçons;

4° la réparation des vices cachés au sens de l'article 1726 ou de l'article 2103 du Code civil qui sont découverts dans les 3 ans suivant la réception du bâtiment et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable, lequel ne peut excéder 6 mois de la découverte des vices cachés au sens de l'article 1739 du Code civil;

5° la réparation des vices de conception, de construction ou de réalisation et des vices du sol, au sens de l'article 2118 du Code civil, qui apparaissent dans les 5 ans suivant la fin des travaux et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable, lequel ne peut excéder 6 mois de la découverte ou survenance du vice ou, en cas de vices ou de pertes graduelles, de leur première manifestation.

Le défaut de se conformer aux règles de l'art ou à une norme en vigueur applicable au bâtiment, notamment celles contenues au Code national du bâtiment du Canada, au Code canadien de l'électricité et au Code de plomberie, constitue une malfaçon sauf s'il ne porte pas atteinte ou n'est pas de nature à porter atteinte à la qualité, à la sécurité ou à l'utilisation du bâtiment.

D. 841-98, a. 10.

11. Dans le cas d'intervention de l'administrateur pour parachever ou corriger des travaux relatifs à un bâtiment, le bénéficiaire doit faire retenir par son institution financière ou verser dans un compte en fidéicommis auprès d'un avocat, d'un notaire ou de l'administrateur du plan toute somme encore due en vue du paiement final des travaux qui seront exécutés par l'administrateur pour compléter ou corriger les travaux prévus au contrat original ou les travaux supplémentaires prévus à toute entente écrite convenue avec l'entrepreneur.

D. 841-98, a. 11.

II. Exclusions de la garantie

12. Sont exclus de la garantie:

1° la réparation des défauts dans les matériaux et l'équipement fournis et installés par le bénéficiaire;

2° les réparations rendues nécessaires par un comportement normal des matériaux tels les fissures et les rétrécissements;

3° les réparations rendues nécessaires par une faute du bénéficiaire tels l'entretien inadéquat, la mauvaise utilisation du bâtiment ainsi que celles qui résultent de suppressions, modifications ou ajouts réalisés par le bénéficiaire;

4° les dégradations résultant de l'usure normale du bâtiment;

5° 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;

6° la réparation des dommages découlant de la responsabilité civile extracontractuelle de l'entrepreneur;

7° la réparation des dommages résultant des sols contaminés y compris le remplacement



des sols eux-mêmes;

8° l'obligation d'un service public d'assurer l'alimentation en gaz ou en électricité du bâtiment;

9° 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;

10° 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;

11° les créances des personnes qui ont participé à la construction du bâtiment.

Toutefois, les exclusions visées aux paragraphes 2° et 5° ne s'appliquent pas si l'entrepreneur a fait défaut de se conformer aux règles de l'art ou à une norme en vigueur applicable au bâtiment au sens de l'article 10.

D. 841-98, a. 12.

III. Limites de la garantie

13. La garantie d'un plan relative à une maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée est limitée par adresse aux montants suivants:

1° pour les acomptes, 30 000 \$;

2° pour la protection à l'égard du relogement, du déménagement et de l'entreposage des biens du bénéficiaire, sur présentation des pièces justificatives et à la condition qu'il n'y ait pas enrichissement injustifié du bénéficiaire, 5 000 \$ soit:

a) le remboursement du coût réel raisonnable engagé pour le déménagement et l'entreposage;

b) le remboursement du coût réel raisonnable engagé pour le relogement comprenant gîte et couvert sans toutefois dépasser, sur une base quotidienne:

- pour 1 personne: 75 \$;

- pour 2 personnes: 100 \$;

- pour 3 personnes: 125 \$;

- pour 4 personnes et plus: 150 \$;

3° pour le parachèvement et la réparation des vices et malfaçons, le montant inscrit au contrat d'entreprise ou au contrat de vente sans jamais toutefois excéder 200 000 \$;

4° pour la protection de l'obligation d'assurer l'alimentation en eau tant en quantité qu'en qualité, en cas d'impossibilité de réparer, le montant des dommages-intérêts subis par le bénéficiaire sans jamais toutefois excéder le moindre des 2 montants mentionnés au paragraphe 3°; la protection s'applique dans le cas d'un contrat d'entreprise à la condition que cette obligation soit prévue au contrat conclu entre le bénéficiaire et l'entrepreneur.

D. 841-98, a. 13.

14. La garantie d'un plan relative à un bâtiment multifamilial est limitée aux montants suivants:

1° pour les acomptes, 30 000 \$ par bâtiment;

2° pour la protection à l'égard du relogement, du déménagement et de l'entreposage des biens du bénéficiaire, sur présentation des pièces justificatives et à la condition qu'il n'y ait pas enrichissement injustifié du bénéficiaire, 5 000 \$ par bâtiment soit:

a) le remboursement du coût réel raisonnable engagé pour le déménagement et



l'entreposage;

b) le remboursement du coût réel raisonnable engagé pour le logement comprenant gîte et couvert sans toutefois dépasser, sur une base quotidienne:

- pour 1 personne: 75 \$;
- pour 2 personnes: 100 \$;
- pour 3 personnes: 125 \$;
- pour 4 personnes et plus: 150 \$;

3° pour le parachèvement et la réparation des vices et malfaçons, le moindre des 2 montants suivants:

a) le montant inscrit au contrat d'entreprise ou au contrat de vente;

b) un montant égal à 100 000 \$ multiplié par le nombre de logements contenus dans le bâtiment sans jamais toutefois excéder 1 500 000 \$;

4° pour la protection de l'obligation d'assurer l'alimentation en eau tant en quantité qu'en qualité, en cas d'impossibilité de réparer, le montant des dommages-intérêts subis par le bénéficiaire sans jamais toutefois excéder le moindre des 2 montants mentionnés au paragraphe 3°; la protection s'applique dans le cas d'un contrat d'entreprise à la condition que cette obligation soit prévue au contrat conclu entre le bénéficiaire et l'entrepreneur.

D. 841-98, a. 14.

15. La garantie d'un plan s'applique à un bâtiment qui n'a pas de bénéficiaire à la fin des travaux pour autant que la réception du bâtiment ait lieu dans les 24 mois qui suivent la fin des travaux.

La garantie relative aux vices de conception, de construction ou de réalisation et aux vices du sol au sens de l'article 2118 du Code civil est toutefois limitée au terme qui reste à courir à la garantie.

La garantie de parachèvement après la réception du bâtiment ne s'applique cependant pas si le bénéficiaire et l'entrepreneur conviennent que le bâtiment est vendu en l'état d'achèvement où il se trouve à la date du contrat.

D. 841-98, a. 15.

16. La garantie d'un plan bénéficie à tout acquéreur subséquent pour le terme qui reste à courir à la garantie.

D. 841-98, a. 16.

IV. Mécanisme de mise en oeuvre de la garantie

17. Chaque bâtiment visé par la garantie doit être inspecté avant la réception. Cette inspection doit être effectuée conjointement par l'entrepreneur et le bénéficiaire à partir d'une liste préétablie d'éléments à vérifier fournie par l'administrateur et adaptée à chaque catégorie de bâtiments. Le bénéficiaire peut être assisté par une personne de son choix.

L'inspection doit être différée lorsque la réception du bâtiment intervient après la fin des travaux.

D. 841-98, a. 17.

18. La procédure suivante s'applique à toute réclamation faite en vertu du plan de garantie:

1° dans le délai de garantie d'un, 3 ou 5 ans selon le cas, le bénéficiaire dénonce par écrit à l'entrepreneur le défaut de construction constaté et transmet une copie de cette dénonciation à l'administrateur en vue d'interrompre la prescription;

2° au moins 15 jours après l'expédition de la dénonciation, le bénéficiaire avise par écrit l'administrateur s'il est insatisfait de l'intervention de l'entrepreneur ou si celui-ci n'est pas



intervenir; il doit verser à l'administrateur des frais de 100 \$ pour l'ouverture du dossier et ces frais ne lui sont remboursés que si la décision rendue lui est favorable, en tout ou en partie, ou que si une entente intervient entre les parties impliquées;

3° dans les 15 jours de la réception de l'avis prévu au paragraphe 2°, l'administrateur demande à l'entrepreneur d'intervenir dans le dossier et de l'informer, dans les 15 jours qui suivent, des mesures qu'il entend prendre pour remédier à la situation dénoncée par le bénéficiaire;

4° dans les 15 jours qui suivent l'expiration du délai accordé à l'entrepreneur en vertu du paragraphe 3°, l'administrateur doit procéder sur place à une inspection;

5° dans les 20 jours qui suivent l'inspection, l'administrateur doit produire un rapport écrit et détaillé constatant le règlement du dossier ou l'absence de règlement et il en transmet copie, par poste recommandée aux parties impliquées;

6° en l'absence de règlement, l'administrateur statue sur la demande de réclamation et, le cas échéant, il ordonne à l'entrepreneur de rembourser le bénéficiaire pour les réparations conservatoires nécessaires et urgentes, de parachever ou de corriger les travaux dans le délai qu'il indique et qui est convenu avec le bénéficiaire;

7° à défaut par l'entrepreneur de rembourser le bénéficiaire, 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 fait le remboursement ou prend en charge le parachèvement ou les corrections dans le délai convenu avec le bénéficiaire et procède notamment, le cas échéant, à la préparation d'un devis correctif, à un appel d'offres, au choix des entrepreneurs et à la surveillance des travaux.

D. 841-98, a. 18.

V. Recours

19. Le bénéficiaire ou l'entrepreneur, insatisfait d'une décision de l'administrateur, doit, pour que la garantie s'applique, soumettre le différend à l'arbitrage dans les 15 jours de la réception par poste recommandée de la décision de l'administrateur à moins que le bénéficiaire et l'entrepreneur ne s'entendent pour soumettre, dans ce même délai, le différend à un médiateur choisi sur une liste dressée par le ministre du Travail afin de tenter d'en arriver à une entente. Dans ce cas, le délai pour soumettre le différend à l'arbitrage est de 15 jours à compter de la réception par poste recommandée de l'avis du médiateur constatant l'échec total ou partiel de la médiation.

D. 841-98, a. 19.

20. Le bénéficiaire, l'entrepreneur et l'administrateur sont liés par la décision arbitrale dès qu'elle est rendue par l'arbitre.

La décision arbitrale est finale et sans appel.

D. 841-98, a. 20.

21. Les coûts de l'arbitrage sont partagés à parts égales entre l'administrateur et l'entrepreneur lorsque ce dernier est le demandeur.

Lorsque le demandeur est le bénéficiaire, ces coûts sont à la charge de l'administrateur à moins que le bénéficiaire n'obtienne gain de cause sur aucun des aspects de sa réclamation, auquel cas l'arbitre départage ces coûts.

D. 841-98, a. 21.

22. L'arbitre doit statuer, s'il y a lieu, quant au quantum des frais raisonnables d'expertises pertinentes que l'administrateur doit rembourser au demandeur lorsque celui-ci a gain de



cause total ou partiel.

D. 841-98, a. 22.

23. Les dépenses effectuées par le bénéficiaire, l'entrepreneur et l'administrateur pour la tenue de l'arbitrage sont supportées par chacun d'eux.

D. 841-98, a. 23.

24. L'administrateur qui indemnise un bénéficiaire en vertu de la présente sous-section est subrogé dans ses droits jusqu'à concurrence des sommes qu'il a déboursées.

D. 841-98, a. 24.

§ 2. Garantie relative aux bâtiments détenus en copropriété divise

I. Couverture de la garantie

25. Pour l'application de la présente sous-section, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par:

«fin des travaux des parties communes»: la date à laquelle tous les travaux de l'entrepreneur convenus par écrit avec le bénéficiaire et relatifs aux parties communes sont exécutés et le bâtiment est en état de servir conformément à l'usage auquel on le destine;

«fin des travaux des parties privatives»: la date à laquelle tous les travaux de l'entrepreneur convenus par écrit avec le bénéficiaire et relatifs à sa partie privative sont exécutés ou au plus tard la date de fin des travaux des parties communes;

«parachèvement des travaux»: le parachèvement des travaux relatifs au bâtiment et prévus au contrat original conclu entre le bénéficiaire et l'entrepreneur et celui des travaux supplémentaires convenus par écrit entre les parties;

«parties communes»: celles faisant partie du bâtiment et énumérées à l'acte constitutif de copropriété ou, en l'absence de dispositions spécifiques dans cet acte, celles énumérées à l'article 1044 du Code civil.

«réception de la partie privative»: l'acte par lequel le bénéficiaire déclare accepter la partie privative qui est en état de servir à l'usage auquel on la destine et dont, s'il y a lieu, certains travaux sont à parachever ou à corriger;

«réception des parties communes»: l'acte par lequel un professionnel du bâtiment choisi par le syndicat de copropriétaires déclare la date de la fin des travaux des parties communes. Cette déclaration s'effectue à la suite de la réception d'un avis de fin des travaux expédié par l'entrepreneur à chaque bénéficiaire connu et au syndicat de copropriétaires.

D. 841-98, a. 25.

26. La garantie d'un plan dans le cas de manquement de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles avant la réception de la partie privative ou des parties communes doit couvrir:

1° dans le cas d'un contrat de vente:

a) soit les acomptes versés par le bénéficiaire;

b) soit le parachèvement des travaux lorsque le bénéficiaire est détenteur des titres de propriété et qu'une entente à cet effet intervient avec l'administrateur;

2° dans le cas d'un contrat d'entreprise:

a) soit les acomptes versés par le bénéficiaire à la condition qu'il n'y ait pas d'enrichissement injustifié de ce dernier;

b) soit le parachèvement des travaux lorsqu'une entente à cet effet intervient avec l'administrateur;

3° le relogement, le déménagement et l'entreposage des biens du bénéficiaire dans les cas



suivants:

- a) le bénéficiaire ne peut prendre réception du bâtiment à la date convenue avec l'entrepreneur à moins que les acomptes ne soient remboursés;
- b) il ne peut prendre réception du bâtiment à la date convenue avec l'entrepreneur afin de permettre à l'administrateur de parachever le bâtiment.

D. 841-98, a. 26.

27. La garantie d'un plan dans le cas de manquement de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles après la réception de la partie privative ou des parties communes doit couvrir:

- 1° le parachèvement des travaux dénoncés, par écrit, au moment de la réception de la partie privative ou, tant que le bénéficiaire n'a pas emménagé, dans les 3 jours qui suivent la réception;
- 2° la réparation des vices et malfaçons apparents visés à l'article 2111 du Code civil et dénoncés, par écrit, au moment de la réception ou, tant que le bénéficiaire n'a pas emménagé, dans les 3 jours qui suivent la réception;
- 3° la réparation des malfaçons existantes et non apparentes au moment de la réception et découvertes dans l'année qui suit la réception, visées aux articles 2113 et 2120 du Code civil et dénoncées, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable, lequel ne peut excéder 6 mois de la découverte des malfaçons;
- 4° la réparation des vices cachés au sens de l'article 1726 ou de l'article 2103 du Code civil qui sont découverts dans les 3 ans suivant la réception et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable, lequel ne peut excéder 6 mois de la découverte des vices cachés au sens de l'article 1739 du Code civil;
- 5° la réparation des vices de conception, de construction ou de réalisation et des vices du sol, au sens de l'article 2118 du Code civil, qui apparaissent dans les 5 ans suivant la fin des travaux des parties communes ou, lorsqu'il n'y a pas de parties communes faisant partie du bâtiment, de la partie privative et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable, lequel ne peut excéder 6 mois de la découverte ou survenance du vice ou, en cas de vices ou de pertes graduelles, de leur première manifestation.

Le défaut de se conformer aux règles de l'art ou à une norme en vigueur applicable au bâtiment notamment celles contenues au Code national du bâtiment du Canada, au Code canadien de l'électricité et au Code de plomberie constitue une malfaçon sauf s'il ne porte pas atteinte ou n'est pas de nature à porter atteinte à la qualité, à la sécurité ou à l'utilisation du bâtiment.

D. 841-98, a. 27.

28. Dans le cas d'intervention de l'administrateur pour parachever ou corriger des travaux relatifs à un bâtiment, le bénéficiaire doit faire retenir par son institution financière ou verser dans un compte en fidéicomis auprès d'un avocat, d'un notaire ou de l'administrateur du plan toute somme encore due en vue du paiement final des travaux qui seront exécutés par l'administrateur pour compléter ou corriger les travaux prévus au contrat original ou les travaux supplémentaires prévus à toute entente écrite convenue avec l'entrepreneur.

D. 841-98, a. 28.

II. Exclusions de la garantie

29. Sont exclus de la garantie:

- 1° la réparation des défauts dans les matériaux et l'équipement fournis et installés par le



bénéficiaire d'une partie privative;

2° les réparations rendues nécessaires par un comportement normal des matériaux tels les fissures et les rétrécissements;

3° les réparations rendues nécessaires par une faute du bénéficiaire tels l'entretien inadéquat, la mauvaise utilisation du bâtiment ainsi que celles qui résultent de suppressions, modifications ou ajouts réalisés par le bénéficiaire;

4° les dégradations résultant de l'usure normale du bâtiment;

5° 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;

6° la réparation des dommages découlant de la responsabilité civile extracontractuelle de l'entrepreneur;

7° la réparation des dommages résultant des sols contaminés y compris le remplacement des sols eux-mêmes;

8° l'obligation d'un service public d'assurer l'alimentation en gaz ou en électricité du bâtiment;

9° 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;

10° 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;

11° les créances des personnes qui ont participé à la construction du bâtiment.

Toutefois, les exclusions visées aux paragraphes 2° et 5° ne s'appliquent pas si l'entrepreneur a fait défaut de se conformer aux règles de l'art ou à une norme en vigueur applicable au bâtiment au sens de l'article 27.

D. 841-98, a. 29.

III. Limites de la garantie

30. La garantie d'un plan relative à un bâtiment détenu en copropriété divise est limitée aux montants suivants:

1° pour les acomptes, 30 000 \$ par fraction prévue à la déclaration de copropriété;

2° pour la protection à l'égard du relogement, du déménagement et de l'entreposage des biens du bénéficiaire, sur présentation des pièces justificatives et à la condition qu'il n'y ait pas enrichissement injustifié du bénéficiaire, 5 000 \$ par fraction prévue à la déclaration de copropriété soit:

a) le remboursement du coût réel raisonnable engagé pour le déménagement et l'entreposage;

b) le remboursement du coût réel raisonnable engagé pour le relogement comprenant gîte et couvert sans toutefois dépasser, sur une base quotidienne:

- pour 1 personne: 75 \$;
- pour 2 personnes: 100 \$;
- pour 3 personnes: 125 \$;
- pour 4 personnes et plus: 150 \$;



3° pour le parachèvement et la réparation des vices et malfaçons à l'égard d'une maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée, le montant inscrit au contrat d'entreprise ou au contrat de vente sans toutefois excéder 200 000 \$ par unité d'habitation et 2 000 000 \$ pour l'ensemble des unités d'habitation prévues à la déclaration de copropriété pour autant que les unités comportent des parties communes faisant partie du bâtiment;

4° pour le parachèvement et la réparation des vices et malfaçons à l'égard d'un bâtiment multifamilial, le moindre des 2 montants suivants:

a) le montant total du prix d'achat des fractions contenues dans le bâtiment ou le montant total inscrit au contrat d'entreprise;

b) un montant égal à 100 000 \$ multiplié par le nombre de parties privatives contenues dans le bâtiment sans toutefois excéder 2 000 000 \$ par bâtiment;

3° pour la protection de l'obligation d'assurer l'alimentation en eau tant en quantité qu'en qualité, en cas d'impossibilité de réparer, le montant des dommages-intérêts subis par le bénéficiaire sans jamais toutefois excéder le moindre des 2 montants mentionnés au paragraphe 3°; la protection s'applique dans le cas d'un contrat d'entreprise à la condition que cette obligation soit prévue au contrat conclu entre le bénéficiaire et l'entrepreneur.

D. 841-98, a. 30.

31. La garantie d'un plan s'applique à une partie privative qui n'a pas de bénéficiaire à la fin des travaux des parties communes pour autant que la réception de la partie privative ait lieu dans les 24 mois qui suivent cette fin des travaux.

La garantie relative aux vices de conception, de construction ou de réalisation et aux vices du sol au sens de l'article 2118 du Code civil est toutefois limitée au terme qui reste à courir à la garantie.

La garantie de parachèvement après la réception de la partie privative ne s'applique cependant pas si le bénéficiaire et l'entrepreneur conviennent que la partie privative est vendue en l'état d'achèvement où elle se trouve à la date du contrat.

D. 841-98, a. 31.

32. La garantie d'un plan bénéficie à tout acquéreur subséquent pour le terme qui reste à courir à la garantie.

D. 841-98, a. 32.

IV. Mécanisme de mise en oeuvre de la garantie

33. Chaque partie privative visée par la garantie doit être inspectée avant la réception. Cette inspection doit être effectuée conjointement par l'entrepreneur et le bénéficiaire à partir d'une liste préétablie d'éléments à vérifier fournie par l'administrateur. Le bénéficiaire peut être assisté par une personne de son choix.

L'inspection doit être différée lorsque la réception de la partie privative intervient après la fin des travaux des parties communes.

Les parties communes visées par la garantie doivent être inspectées avant leur réception. Cette inspection doit être effectuée conjointement par l'entrepreneur, le professionnel du bâtiment choisi par le syndicat de copropriétaires et ce dernier à partir d'une liste préétablie d'éléments à vérifier fournie par l'administrateur.

D. 841-98, a. 33.

34. La procédure suivante s'applique à toute réclamation faite en vertu du plan de garantie:

1° dans le délai de garantie d'un, 3 ou 5 ans, selon le cas, le bénéficiaire dénonce par écrit à l'entrepreneur le défaut de construction constaté et transmet une copie de cette dénonciation à



l'administrateur en vue d'interrompre la prescription;

2° au moins 15 jours après l'expédition de la dénonciation, le bénéficiaire avise par écrit l'administrateur s'il est insatisfait de l'intervention de l'entrepreneur ou si celui-ci n'est pas intervenu; il doit verser à l'administrateur des frais de 100 \$ pour l'ouverture du dossier et ces frais ne lui sont remboursés que si la décision rendue lui est favorable, en tout ou en partie, ou que si une entente intervient entre les parties impliquées;

3° dans les 15 jours de la réception de l'avis prévu au paragraphe 2°, l'administrateur demande à l'entrepreneur d'intervenir dans le dossier et de l'informer, dans les 15 jours qui suivent, des mesures qu'il entend prendre pour remédier à la situation dénoncée par le bénéficiaire;

4° dans les 15 jours qui suivent l'expiration du délai accordé à l'entrepreneur en vertu du paragraphe 3°, l'administrateur doit procéder sur place à une inspection;

5° dans les 20 jours qui suivent l'inspection, l'administrateur doit produire un rapport écrit et détaillé constatant le règlement du dossier ou l'absence de règlement et il en transmet copie, par poste recommandée aux parties impliquées;

6° en l'absence de règlement, l'administrateur statue sur la demande de réclamation et, le cas échéant, il ordonne à l'entrepreneur de rembourser le bénéficiaire pour les réparations conservatoires nécessaires et urgentes, de parachever ou de corriger les travaux dans le délai qu'il indique et qui est convenu avec le bénéficiaire;

7° à défaut par l'entrepreneur de rembourser le bénéficiaire, 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 fait le remboursement ou prend en charge le parachèvement ou les corrections dans le délai convenu avec le bénéficiaire et procède notamment, le cas échéant, à la préparation d'un devis correctif, à un appel d'offres, au choix des entrepreneurs et à la surveillance des travaux.

D. 841-98, a. 34.

V. Recours

35. Le bénéficiaire ou l'entrepreneur, insatisfait d'une décision de l'administrateur, doit, pour que la garantie s'applique, soumettre le différend à l'arbitrage dans les 15 jours de la réception par poste recommandée de la décision de l'administrateur à moins que le bénéficiaire et l'entrepreneur ne s'entendent pour soumettre, dans ce même délai, le différend à un médiateur choisi sur une liste dressée par le ministre du Travail afin de tenter d'en arriver à une entente. Dans ce cas, le délai pour soumettre le différend à l'arbitrage est de 15 jours à compter de la réception par poste recommandée de l'avis du médiateur constatant l'échec total ou partiel de la médiation.

D. 841-98, a. 35.

36. Le bénéficiaire, l'entrepreneur et l'administrateur sont liés par la décision arbitrale dès qu'elle est rendue par l'arbitre.

La décision arbitrale est finale et sans appel.

D. 841-98, a. 36.

37. Les coûts de l'arbitrage sont partagés à parts égales entre l'administrateur et l'entrepreneur lorsque ce dernier est le demandeur.

Lorsque le demandeur est le bénéficiaire, ces coûts sont à la charge de l'administrateur à moins que le bénéficiaire n'obtienne gain de cause sur aucun des aspects de sa réclamation, auquel cas l'arbitre départage ces coûts.



D. 841-98, a. 37.

38. L'arbitre doit statuer, s'il y a lieu, quant au quantum des frais raisonnables d'expertises pertinentes que l'administrateur doit rembourser au demandeur lorsque celui-ci a gain de cause total ou partiel.

D. 841-98, a. 38.

39. Les dépenses effectuées par le bénéficiaire, l'entrepreneur et l'administrateur pour la tenue de l'arbitrage sont supportées par chacun d'eux.

D. 841-98, a. 39.

40. L'administrateur qui indemnise un bénéficiaire en vertu de la présente sous-section est subrogé dans ses droits jusqu'à concurrence des sommes qu'il a déboursées.

D. 841-98, a. 40.

CHAPITRE III

ADMINISTRATEUR D'UN PLAN DE GARANTIE

SECTION I

QUALITÉS REQUISES DE L'ADMINISTRATEUR

41. Seule une personne morale dont l'unique objet est d'administrer des garanties financières au sens du chapitre V de la Loi sur le bâtiment peut obtenir l'autorisation de la Régie pour administrer un plan approuvé.

D. 841-98, a. 41.

42. L'autorisation de la Régie est accordée à une personne morale qui satisfait aux conditions suivantes:

- 1° aucun de ses dirigeants n'est le prête-nom d'une autre personne;
- 2° elle a obtenu sa libération, le cas échéant, à la suite d'une faillite survenue depuis moins de 3 ans;
- 3° elle ne fait pas l'objet d'une ordonnance de liquidation;
- 4° elle-même ou l'un de ses dirigeants n'a pas été déclaré coupable, dans les 5 ans précédant la demande, d'un acte criminel poursuivable par voie de mise en accusation seulement et qui est relié à l'activité de l'administrateur, à moins qu'il n'en ait obtenu la réhabilitation ou le pardon;
- 5° aucun de ses dirigeants n'a été dirigeant d'une société ou personne morale qui a été déclaré coupable, dans les 5 ans précédant la demande, d'un acte criminel poursuivable par voie de mise en accusation seulement et qui est relié à l'activité d'administrateur, à moins qu'il n'en ait obtenu la réhabilitation ou le pardon;
- 6° aucun de ses dirigeants n'a été dirigeant d'une société ou personne morale, dans les 12 mois précédant la faillite de celle-ci survenue depuis moins de 3 ans;
- 7° aucun de ses dirigeants n'a été dirigeant d'un administrateur dont l'autorisation de la Régie a été, depuis moins de 3 ans, retirée suivant l'article 83 de la Loi sur le bâtiment;
- 8° sa structure organisationnelle prévoit que ses dirigeants et son personnel clé appelés à participer à son processus décisionnel sont recrutés parmi les personnes susceptibles, en raison de leurs activités, de contribuer d'une façon particulière à l'administration d'un plan de garantie et qu'au moins 3 de ces personnes sont issues du milieu des institutions financières, du gouvernement et du milieu de la consommation parmi les personnes présentées par les associations les plus représentatives de consommateurs;
- 9° ses règles de régie interne portant notamment sur le conflit d'intérêts et s'appliquant aux personnes agissant au sein de sa structure organisationnelle sont équivalentes à celles édictées



par les articles 1310 et suivants du Code civil. Ces règles prévoient entre autres qu'aucun entrepreneur ne peut avoir accès, en aucun moment, aux renseignements nominatifs d'ordre financier ou autres contenus au dossier d'un pair;

10° son exercice financier est l'année civile.

D. 841-98, a. 42.

SECTION II

CONDITIONS À REMPLIR PAR L'ADMINISTRATEUR

§ 1. Renseignements et documents

43. La personne morale qui demande l'autorisation pour administrer un plan approuvé doit fournir à la Régie les renseignements et documents suivants:

1° son nom, l'adresse de son principal établissement et, le cas échéant, le numéro de la déclaration d'immatriculation déposée au registre des entreprises individuelles des sociétés et des personnes morales ainsi que le nom, l'adresse du domicile, la date de naissance, le numéro d'assurance sociale et le numéro de téléphone de tous les dirigeants et du responsable des opérations au Québec, le cas échéant;

2° les renseignements concernant sa structure juridique, une copie certifiée conforme de son acte constitutif et toutes les modifications, le cas échéant;

3° tout jugement rendu contre elle ou l'un de ses dirigeants, dans les 5 ans précédant la demande et concernant un acte criminel poursuivable par voie de mise en accusation seulement et qui est relié à l'activité d'administrateur, à moins qu'une réhabilitation ou qu'un pardon n'ait été obtenu;

4° 2 exemplaires de son plan de garantie et de son contrat de garantie;

5° le cautionnement prévu à l'article 58, une attestation de couverture d'assurance conforme aux exigences de l'article 62 ou toute autre garantie qui en tient lieu et une copie certifiée conforme du texte de toute assurance ou garantie équivalente prévue à l'article 47, au deuxième alinéa de l'article 48 et à l'article 63;

6° le programme d'inspection et la liste préétablie d'éléments à vérifier prévus aux articles 68 et 69;

7° pour les 3 premières années d'opération, un plan stratégique au sens du Dictionnaire de la comptabilité et de la gestion financière, L. Ménard et al., Institut Canadien des Comptables Agréés, Ordre des experts comptables - France, Institut des Réviseurs d'Entreprises - Belgique, 1994;

8° une copie de ses règles de régie interne;

9° des états financiers prévisionnels préparés selon les principes comptables généralement reconnus et vérifiés selon les normes de vérification généralement reconnues, incluant l'opinion d'un actuaire sur les hypothèses de calculs utilisées dans la préparation de ces états. Elle doit aussi fournir à la Régie une déclaration signée par un dirigeant généralement ou spécialement autorisé à cette fin attestant que:

1° il présente la demande d'autorisation pour le compte de la personne morale;

2° la personne morale ou l'un de ses dirigeants n'est pas dans l'une des situations visées aux paragraphes 2°, 3°, 4°, 5°, 6° ou 7° de l'article 42, selon le cas;

3° la personne morale s'engage à verser avant le début de ses opérations l'apport indiqué à l'article 47.

D. 841-98, a. 43.

§ 2. Administration



44. À moins qu'il ne s'agisse d'une personne morale constituée dans le seul but d'administrer un plan approuvé, l'administrateur doit administrer le plan approuvé d'une façon distincte de ses autres affaires et, notamment, maintenir une comptabilité et des opérations bancaires distinctes.

D. 841-98, a. 44.

45. À cette fin, l'administrateur doit comptabiliser de façon distincte et identifiable dans les états financiers du plan approuvé la partie de ses frais généraux ou autres qu'il impute au plan approuvé.

D. 841-98, a. 45.

46. Sous réserve de l'article 49, toute somme reçue par un administrateur en contrepartie d'un contrat de garantie et les revenus provenant de ces sommes doivent être déposés dans des comptes de banque distincts ou faire l'objet de placements que sous forme d'obligations ou autres titres d'emprunt émis ou garantis par le Québec, le Canada ou une province canadienne, les États-Unis d'Amérique ou l'un des États membres, la Banque internationale pour la reconstruction et le développement, une municipalité ou une commission scolaire au Canada ou une fabrique au Québec ou sous forme de comptes de dépôts ou de certificats de dépôts d'une institution financière dont le terme ne peut excéder 5 ans.

D. 841-98, a. 46.

§ 3. Solvabilité

47. L'administrateur doit verser, avant le début de ses opérations, un apport de 1 500 000 \$; s'il s'engage à obtenir et à maintenir en vigueur une assurance excédentaire ou toute autre garantie équivalente d'un montant minimum de 1 000 000 \$ en excédent du compte de réserve, l'apport qu'il doit verser est de 500 000 \$.

L'apport versé en espèces doit être déposé dans un compte de banque distinct ou faire l'objet de placements sous l'une des formes prévues à l'article 46.

D. 841-98, a. 47.

48. L'administrateur doit maintenir un excédent de l'actif sur le passif au moins égal au plus élevé des montants suivants:

1° l'apport visé à l'article 47;

2° la somme des montants suivants:

a) le montant obtenu en multipliant par 15 % la provision pour réclamations en suspens visée à l'article 56;

b) le montant obtenu en multipliant par 15 % la réserve visée à l'article 54 et la réserve additionnelle visée à l'article 56.

Le pourcentage de 15 % mentionné aux sous-paragraphes a et b du paragraphe 2° du premier alinéa est réduit de 5 % si l'administrateur détient une assurance excédentaire, ou toute autre garantie équivalente, pour couvrir les obligations qu'il assume durant toute la durée de la protection des certificats de garantie déjà souscrits, d'un montant minimum en excédent du compte de réserves de 1 000 000 \$ ou de 10 % de ce compte.

L'excédent minimum requis au terme du présent article ne peut être utilisé qu'aux fins du plan approuvé.

D. 841-98, a. 48.

49. L'administrateur doit maintenir en tout temps, dans un compte en fidéicommiss distinct désigné «compte de réserves», des sommes ou placements suffisants destinés à garantir les obligations découlant du plan approuvé.



D. 841-98, a. 49.

50. À cette fin, l'administrateur doit sans délai déposer dans le compte de réserves, selon les catégories de bâtiments visés, les montants indiqués dans le tableau apparaissant à l'annexe I. En aucun cas, ces montants ne doivent être inférieurs à 60 % de toute somme reçue en contrepartie d'un certificat de garantie émis en vertu du plan approuvé.

D. 841-98, a. 50.

51. Le compte de réserves ne peut être utilisé par l'administrateur que pour l'une des fins suivantes:

1° acquitter une réclamation née d'un certificat de garantie émis en vertu du plan approuvé pour lequel une somme a été déposée dans ce compte conformément à l'article 50;

2° rembourser les sommes dues à un entrepreneur à la suite de l'annulation d'un certificat de garantie pour lequel une somme a été déposée dans ce compte conformément à l'article 50;

3° acquitter les frais externes de règlement de sinistres reliés à une réclamation née d'un certificat de garantie pour lequel une somme a été déposée dans ce compte conformément à l'article 50;

4° acquitter les frais internes de règlement de sinistres reliés directement à une réclamation née d'un certificat de garantie pour lequel une somme a été déposée dans ce compte conformément à l'article 50.

Toutefois, lorsque, à la fin de chaque exercice financier, le compte de réserves excède la réserve actuarielle visée à l'article 56, l'excédent peut être utilisé par l'administrateur à d'autres fins que celles mentionnées au premier alinéa.

D. 841-98, a. 51.

52. Lorsque le compte de réserves est confié à un dépositaire sous forme de dépôt, le terme et les autres conditions sont déterminés selon la convention entre l'administrateur et le dépositaire. Le terme convenu ne peut toutefois excéder 5 ans.

D. 841-98, a. 52.

53. Lorsque le dépositaire du compte de réserves est une société de fiducie, l'administrateur peut également se réserver le choix des placements à effectuer avec ces fonds. Dans ce cas, les fonds ne peuvent faire l'objet de placements que par la société de fiducie et que sous forme d'obligations ou autres titres d'emprunt émis ou garantis par le Québec, le Canada ou une province canadienne, les États-Unis d'Amérique ou l'un des États membres, la Banque internationale pour la reconstruction et le développement, une municipalité ou une commission scolaire au Canada ou une fabrique au Québec ou sous forme de comptes de dépôts ou de certificats de dépôts d'une institution financière dont le terme ne peut excéder 5 ans.

Tous les revenus du compte de réserves doivent être payés au moins annuellement.

D. 841-98, a. 53.

54. La réserve minimale à maintenir à la fin de chaque année financière de l'administrateur dans le compte de réserves ne doit jamais être inférieure aux pourcentages suivants de la réserve visée à l'article 50, en fonction de la période de temps écoulée depuis l'émission du certificat de garantie:

Temps écoulé depuis l'émission du certificat de garantie

Pourcentage

1° moins d'un an: 95 %;

2° 1 an et plus mais moins de 2 ans: 85 %;



- 3° 2 ans et plus mais moins de 3 ans: 75 %;
- 4° 3 ans et plus mais moins de 4 ans: 65 %;
- 5° 4 ans et plus mais moins de 5 ans: 50 %;
- 6° 5 ans et plus mais moins de 6 ans: 25 %;
- 7° 6 ans et plus: 0 %.

D. 841-98, a. 54.

55. Le compte de réserves, incluant les actifs détenus eu égard aux provisions visées à l'article 56, sont incessibles et insaisissables.

D. 841-98, a. 55.

56. L'administrateur et son actuaire doivent s'assurer de constituer une réserve actuarielle composée de la réserve minimale visée à l'article 54, d'une réserve additionnelle à cette réserve minimale lorsque l'actuaire est d'opinion que cette dernière ne constitue pas une provision bonne et suffisante pour garantir les obligations découlant des certificats de garantie émis par l'administrateur et d'une provision bonne et suffisante pour les réclamations en suspens, soit les réclamations présentées et non réglées et celles encourues mais non rapportées.

D. 841-98, a. 56.

57. L'administrateur, le cas échéant, doit déposer dans le compte de réserves une somme additionnelle équivalent à la différence entre la réserve actuarielle et le montant du compte de réserves.

D. 841-98, a. 57.

§ 4. Cautionnement

58. L'administrateur doit fournir un cautionnement au montant de 50 000 \$.

D. 841-98, a. 58.

59. Le cautionnement peut entre autres, être en espèces, en obligations ou autres titres de créances émis ou garantis par le Québec, le Canada ou l'une de ses provinces, les États-Unis d'Amérique ou l'un de ses États membres, une municipalité ou une commission scolaire du Québec.

D. 841-98, a. 59.

60. Le cautionnement est confié à la garde de la Régie soit pour compenser les bénéficiaires du plan approuvé lorsque l'administrateur ou son assureur ne respecte pas les obligations qui découlent de ce plan, soit pour réassurer les obligations du plan lorsque l'intérêt des bénéficiaires de celui-ci l'exige.

Toutefois, les intérêts sur le cautionnement demeurent payables à l'administrateur ou sont portés à son crédit.

D. 841-98, a. 60.

61. L'administrateur peut retirer ou remplacer les obligations et autres titres de créance constituant son cautionnement pourvu que ce dernier reste conforme au présent règlement.

D. 841-98, a. 61.

§ 5. Assurance

62. L'administrateur doit obtenir et maintenir en vigueur une assurance ou toute autre garantie équivalente pour couvrir les obligations qu'il assume durant toute la durée de la protection des certificats de garantie et en transmettre la confirmation à la Régie.

D. 841-98, a. 62.

63. L'administrateur doit déposer auprès de la Régie une copie conforme du texte de toute



assurance ou garantie équivalente qui est invoquée pour réduire de quelque façon le montant de réserve ou le montant de l'apport établi en conformité avec le présent règlement.

L'assurance ou la garantie équivalente doivent être acceptables à la Régie.

D. 841-98, a. 63.

§ 6. Rapport annuel

64. L'administrateur doit fournir à la Régie, au plus tard 4 mois après la fin de chaque exercice financier, un rapport annuel du plan approuvé exposant sa situation.

Le rapport annuel doit comprendre les états financiers pour le dernier exercice financier de ce plan préparés selon les principes comptables généralement reconnus et vérifiés selon les normes de vérification généralement reconnues.

Le rapport annuel doit aussi être accompagné de données d'expérience transmises selon un formulaire fourni par la Régie.

Le rapport annuel doit aussi comprendre le rapport de l'actuaire et les modifications apportées au plan de garantie et au contrat de garantie au cours de l'exercice financier.

La réserve actuarielle apparaissant aux états financiers doit être certifiée par un actuaire comme quoi elle constitue une provision bonne et suffisante pour garantir les obligations découlant des certificats de garantie émis par l'administrateur. Dans le cas contraire, les états financiers doivent indiquer quel montant devrait être déposé dans le compte de réserves afin de constituer une provision bonne et suffisante, conformément au rapport de l'actuaire attestant qu'elle a été calculée d'après des hypothèses adéquates eu égard à la situation financière de l'administrateur et aux contrats qu'il conclut.

À tous les 3 ans, le rapport annuel doit aussi comprendre pour les 3 prochaines années d'opération, un plan stratégique au sens du Dictionnaire de la comptabilité et de la gestion financière, L. Ménard et al., Institut Canadien des Comptables Agréés, Ordre des experts comptables-France, Institut des Réviseurs d'Entreprises-Belgiques, 1994.

D. 841-98, a. 64.

65. Lorsque les fonds accumulés dans le compte de réserves représentent une somme inférieure à celle déclarée constituer une provision bonne et suffisante par le certificat de l'actuaire, l'administrateur doit, avant de transmettre les états financiers du plan approuvé, déposer dans le compte de réserves une somme équivalente à la différence.

D. 841-98, a. 65.

§ 7. Autres conditions

66. Toute décision de l'administrateur refusant ou annulant l'adhésion d'un entrepreneur au plan approuvé doit être écrite et motivée.

D. 841-98, a. 66.

67. L'administrateur doit se soumettre au mécanisme d'arbitrage déterminé par le présent règlement lorsque l'entrepreneur se pourvoit contre une décision de l'administrateur refusant ou annulant son adhésion au plan approuvé ou lorsqu'une personne se pourvoit contre une décision de l'administrateur concernant une réclamation.

Il doit de plus transmettre sans délai à l'organisme d'arbitrage le dossier relatif à la décision qui fait l'objet de l'arbitrage.

D. 841-98, a. 67.

68. L'administrateur doit, pour assurer la mise en application du plan approuvé, établir et faire approuver un programme d'inspection couvrant les diverses étapes de construction d'un bâtiment et tenant compte notamment de l'expérience des entrepreneurs, de la nature des



projets de construction et des catégories de bâtiments visés.

D. 841-98, a. 68.

69. L'administrateur doit fournir à chaque entrepreneur la liste préétablie d'éléments à vérifier, applicable à chaque catégorie de bâtiments, aux fins de l'inspection préréception.

D. 841-98, a. 69.

70. L'administrateur doit transmettre sans délai à la Régie tout renseignement susceptible de remettre en cause la délivrance, le maintien en vigueur ou le renouvellement d'une licence d'entrepreneur.

D. 841-98, a. 70.

71. L'administrateur doit assurer la formation des entrepreneurs à l'égard du contenu du plan approuvé et du contrat en découlant.

D. 841-98, a. 71.

72. L'administrateur doit confectionner et tenir à jour, un registre indiquant pour chaque entrepreneur, la catégorie de bâtiments visée par la garantie, l'adresse du chantier et les décisions arbitrales concernant l'entrepreneur.

Ce registre est public et peut être consulté sans frais pendant les heures d'affaires de l'administrateur.

L'administrateur doit délivrer à toute personne qui lui en fait la demande une copie ou un extrait du registre moyennant des frais n'excédant pas le coût de sa reproduction et de sa transmission.

D. 841-98, a. 72.

73. Aux fins de la communication des renseignements, l'administrateur doit, quant au caractère confidentiel des renseignements qui lui sont communiqués par des personnes, tels les entrepreneurs, les banquiers et les consommateurs, se conformer à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.R.Q., c. P-39.1).

Sur demande du bénéficiaire, l'administrateur doit donner accès au dossier concernant son bâtiment, lequel peut comprendre entre autres des rapports d'inspection ou d'intervention, des déficiences constatées, des correctifs apportés, des plans et devis, des expertises utilisées pour les fins du rapport de l'administrateur et autres documents de même nature.

D. 841-98, a. 73.

74. Aux fins du présent règlement et, en l'absence ou à défaut de l'entrepreneur d'intervenir, l'administrateur doit assumer tous et chacun des engagements de l'entrepreneur dans le cadre du plan approuvé.

D. 841-98, a. 74.

CHAPITRE IV

NORMES ET CRITÈRES DU PLAN DE GARANTIE ET DU CONTRAT DE GARANTIE

75. Outre les exigences de garantie prévues au chapitre II, un plan de garantie doit comporter les normes et critères prescrits par les sections I, II et III du présent chapitre.

D. 841-98, a. 75.

76. Aucun contrat de garantie ne peut être offert à moins qu'il ne soit conforme aux règles établies par la section IV du présent chapitre et ne soit approuvé par la Régie.

D. 841-98, a. 76.

77. Aucune modification ne peut être apportée à un contrat de garantie à moins qu'elle ne soit conforme aux règles établies par la section IV du présent chapitre.

D. 841-98, a. 77.



SECTION I

ADHÉSION D'UN ENTREPRENEUR

78. Pour adhérer à un plan de garantie et obtenir un certificat d'accréditation, une personne doit:

- 1° remplir une demande d'adhésion sur la formule fournie par l'administrateur et la remettre à l'administrateur;
- 2° satisfaire aux conditions et aux critères financiers prescrits par la présente section;
- 3° signer la convention d'adhésion fournie par l'administrateur et comportant les engagements énumérés à l'annexe II;
- 4° détenir un cautionnement de 20 000 \$ contre la fraude, la malversation et le détournement de fonds;
- 5° soumettre des états financiers complets vérifiés ou accompagnés d'un rapport de mission d'examen, rédigés par un comptable. Ces états devront être datés et signés par une personne en autorité. De plus, les états financiers ne doivent pas être datés de plus de 4 mois suivant la fin de l'année financière de l'entreprise;
- 6° produire une attestation suivant laquelle les actionnaires, dirigeants et répondants ont été libérés de toute faillite personnelle ou qu'ils n'ont pas été impliqués dans une faillite d'entreprise de construction depuis au moins 3 ans;
- 7° produire le bilan personnel dûment rempli, daté et signé de chacun des dirigeants, actionnaires, répondants et associés;
- 8° déclarer l'ensemble de ses engagements envers des tiers et des compagnies affiliées ou autres tels l'hypothèque légale et le cautionnement envers des tiers;
- 9° produire une copie certifiée conforme de l'acte constitutif de son entreprise;
- 10° verser les frais d'adhésion exigés par l'administrateur;
- 11° produire une attestation suivant laquelle elle a demandé une licence d'entrepreneur auprès de la Régie.

D. 841-98, a. 78.

79. La fusion, la vente ou la cession d'une société ou personne morale, la modification de son nom, de son conseil d'administration ou de ses dirigeants doit être notifiée à l'administrateur dans les 30 jours de l'événement.

D. 841-98, a. 79.

80. L'administrateur délivre un certificat d'accréditation si les conditions prescrites par le présent chapitre sont remplies.

D. 841-98, a. 80.

81. L'administrateur demeure propriétaire du certificat d'accréditation.

Le titulaire d'un certificat ne peut le céder.

D. 841-98, a. 81.

82. Le titulaire doit afficher son certificat d'accréditation valide à un endroit bien en vue de son principal établissement au Québec.

D. 841-98, a. 82.

83. Le titulaire d'un certificat d'accréditation qui cesse d'y avoir droit doit en aviser par écrit l'administrateur dans les 30 jours suivant la date où son droit a pris fin.

D. 841-98, a. 83.

§ 1. Conditions générales d'adhésion pour tous les bâtiments

I. Entreprise de type A (Entreprise travaillant, partiellement ou exclusivement, dans le



domaine de la construction de bâtiments résidentiels depuis moins de 4 ans).

84. Cette entreprise doit:

1° détenir un cautionnement d'une valeur minimum de 35 000 \$ sous l'une ou l'autre des formes suivantes:

- a) cautionnement personnel;
- b) lettre de garantie bancaire;
- c) garantie hypothécaire;
- d) cautionnement d'une tierce personne;

2° respecter, lorsqu'il est possible de les calculer, les critères financiers suivants:

- a) ratio du fonds de roulement: 1,15;
- b) ratio d'endettement: 80 %;
- c) valeur nette (10 % du chiffre d'affaires): 10 %;
- d) bénéfice brut: 18 %;
- e) bénéfice net: 5 %.

Tous ces critères financiers doivent être calculés selon une moyenne des 3 dernières années. L'administrateur peut exiger des états financiers intérimaires lorsqu'il a des raisons de croire que la solvabilité de l'entreprise est compromise.

Lorsqu'une entreprise possède des compagnies liées ou affiliées, l'administrateur peut également exiger un bilan consolidé ou les états financiers de chacune des compagnies.

Dans la présente sous-section, les critères financiers ont le sens que leur donne le Dictionnaire de la comptabilité et de la gestion financière, L. Ménard et al., Institut Canadien des Comptables Agréés, Ordre des experts comptables - France, Institut des Réviseurs d'Entreprises - Belgique, 1994.

D. 841-98, a. 84.

II. Entreprise de type B (Entreprise travaillant, partiellement ou exclusivement, dans le domaine de la construction de bâtiments résidentiels depuis au moins 4 ans).

85. Cette entreprise doit:

1° détenir un cautionnement d'une valeur minimum de 40 000 \$ sous l'une ou l'autre des formes suivantes:

- a) cautionnement personnel;
- b) lettre de garantie;
- c) garantie hypothécaire;
- d) cautionnement d'une tierce personne;

2° respecter les critères financiers suivants:

- a) ratio du fonds de roulement: 1,15;
- b) ratio d'endettement: 80 %;
- c) valeur nette (10 % du chiffre d'affaires): 10 %;
- d) bénéfice brut: 18 %;
- e) bénéfice net: 5 %.

Tous ces critères financiers doivent être calculés selon une moyenne des 3 dernières années. Lorsqu'une entreprise possède des compagnies liées ou affiliées, l'administrateur peut exiger un bilan consolidé ou les états financiers de chacune des compagnies.

D. 841-98, a. 85.

§ 2. Conditions additionnelles d'adhésion pour les bâtiments multifamiliaux non détenus en copropriété divise de plus de 5 logements



86. L'entreprise qui entend travailler dans le domaine des bâtiments multifamiliaux non détenus en copropriété divise de plus de 5 logements doit en outre fournir à l'administrateur:

- 1° une attestation de financement;
- 2° des plans d'architecture, de structure, de mécanique et d'électricité avec sceau et approuvés par la municipalité;
- 3° une étude de sol complète;
- 4° un suivi et une attestation de conformité par les professionnels reconnus;
- 5° une copie du permis de construction délivré par la municipalité;
- 6° une copie des contrats préliminaires.

D. 841-98, a. 86.

§ 3. Conditions additionnelles d'adhésion pour les bâtiments multifamiliaux détenus en copropriété divise de plus de 5 parties privatives

87. L'entreprise qui entend travailler dans le domaine des bâtiments multifamiliaux détenus en copropriété divise de plus de 5 parties privatives doit en outre fournir à l'administrateur:

- 1° une attestation de financement;
- 2° des plans d'architecture, de structure, de mécanique et d'électricité avec sceau et approuvés par la municipalité;
- 3° une étude de sol complète;
- 4° une copie de la note d'information prévue aux articles 1787 et suivants du Code civil;
- 5° une copie du permis de construction délivré par la municipalité;
- 6° une copie des contrats préliminaires.

D. 841-98, a. 87; D. 920-2001, a. 3.

§ 4. Autres conditions

88. Lorsqu'une entreprise ne remplit pas les exigences visées aux articles 84 à 87 ou dans le cas où il est impossible de calculer les critères financiers visés au paragraphe 2° de l'article 84, l'administrateur peut exiger toute autre condition ayant pour effet d'atteindre les mêmes fins en prenant en compte la compétence technique de l'entreprise.

L'administrateur peut exiger un cautionnement d'une valeur supérieure à celle mentionnée au paragraphe 1° de l'article 84 et au paragraphe 1° de l'article 85 lorsqu'il a des raisons de croire que la solvabilité de l'entreprise le requiert.

D. 841-98, a. 88.

§ 5. Durée de l'adhésion

89. Une adhésion est valide pour une période d'un an.

Malgré le premier alinéa, la période de validité de l'adhésion d'une personne déjà titulaire d'une licence délivrée en vertu de la Loi sur le bâtiment correspond à la durée qui reste à écouler à la licence ainsi modifiée.

D. 841-98, a. 89.

90. L'adhésion ne prend effet qu'à compter de la date où la Régie a délivré à l'entrepreneur la licence appropriée.

D. 841-98, a. 90.

§ 6. Renouvellement de l'adhésion

91. L'adhésion d'un entrepreneur est renouvelée s'il fait parvenir à l'administrateur au moins 30 jours avant la date d'expiration de son adhésion, une demande de renouvellement démontrant qu'il respecte les conditions requises par le présent règlement pour obtenir un certificat d'accréditation et s'il acquitte les frais exigés par l'administrateur.



D. 841-98, a. 91.

92. Une demande de renouvellement peut être reçue après le délai prévu à l'article 91 mais avant la date d'expiration de l'adhésion si l'entrepreneur démontre qu'il avait un motif raisonnable de ne pas se conformer à cet article.

D. 841-98, a. 92.

§ 7. Annulation de l'adhésion

93. L'administrateur peut annuler une adhésion lorsque l'entrepreneur se trouve dans l'une des situations suivantes:

1° il ne remplit plus l'une des conditions requises par le présent règlement pour obtenir un certificat d'accréditation;

2° en cas de réticence ou de fausse déclaration de sa part;

3° il est en défaut de paiement des frais d'adhésion, de renouvellement de l'adhésion ou d'enregistrement;

4° ses constructions ne répondent pas aux critères de qualité requis par l'administrateur;

5° il n'effectue pas les réparations requises selon les exigences de l'administrateur;

6° l'administrateur a été appelé à déboursé à la suite du défaut de l'entrepreneur d'exécuter ses obligations relatives au remboursement des acomptes, au relogement, au déménagement, à l'entreposage des biens du bénéficiaire, au parachèvement des travaux et à la garantie contre les vices et malfaçons, les vices de conception, de construction ou de réalisation ou des vices du sol;

7° il utilise, pour l'exécution de travaux de construction, les services d'un autre entrepreneur qui n'est pas titulaire d'une licence de la Régie à cette fin;

8° dans le cas où l'entrepreneur est une personne morale, l'un ou plusieurs de ses actionnaires ou dirigeants a ou ont été, à quelque moment que ce soit, actionnaires ou dirigeants d'une autre personne morale accréditée ou ayant été accréditée et ayant fait défaut d'honorer les obligations lui incombant en vertu d'une convention d'adhésion;

9° il ne transmet pas les documents requis par l'administrateur ou ne fournit pas les garanties ou les sûretés exigées par l'administrateur conformément au présent règlement.

D. 841-98, a. 93.

94. L'adhésion d'un entrepreneur cesse d'avoir effet dès qu'il n'est plus titulaire de la licence d'entrepreneur appropriée délivrée par la Régie.

D. 841-98, a. 94.

95. En cas de décès du titulaire d'un certificat d'accréditation, le liquidateur de la succession, l'héritier, le légataire particulier ou le représentant légal du défunt, peut continuer ses activités pour au plus 90 jours à compter de la date du décès.

D. 841-98, a. 95.

§ 8. Dispositions particulières

96. Les droits d'un bénéficiaire ne sont pas affectés par la cessation d'effet de l'adhésion d'un entrepreneur.

D. 841-98, a. 96.

97. Le bénéficiaire qui a conclu un contrat pour la vente ou la construction d'un bâtiment visé à l'article 2 avec un entrepreneur qui a adhéré à un plan approuvé, mais qui n'est pas titulaire du certificat d'accréditation approprié, ne perd pas le bénéfice de la garantie applicable à ce bâtiment.

D. 841-98, a. 97.



SECTION II MÉDIATION

98. Malgré l'article 106, le bénéficiaire et l'entrepreneur peuvent, dans les 15 jours de la réception par poste recommandée de la décision de l'administrateur concernant une réclamation, convenir de recourir à la médiation pour tenter d'en arriver à une entente sur le différend qui les oppose.

D. 841-98, a. 98.

99. Dès réception d'une demande de médiation, le ministre du Travail désigne le médiateur choisi par le bénéficiaire et l'entrepreneur à partir d'une liste des personnes préalablement dressée par lui. Le ministre transmet copie de cette désignation à l'administrateur.

D. 841-98, a. 99.

100. Toute entente qui dispose en tout ou en partie du différend est constatée par écrit, signée par le médiateur, le bénéficiaire et l'entrepreneur et lie ces derniers de même que l'administrateur. Le médiateur transmet par poste recommandée, dès sa signature, copie de l'entente à l'administrateur et au ministre.

D. 841-98, a. 100.

101. L'administrateur peut participer à la médiation. En ce cas, l'entente doit être également entérinée par l'administrateur pour le lier et le médiateur transmet par poste recommandée, dès sa signature, copie de l'entente au ministre.

D. 841-98, a. 101.

102. Les coûts de la médiation sont partagés à parts égales entre le bénéficiaire et l'entrepreneur sauf si ces derniers en conviennent autrement. Toutefois, l'administrateur assume le tiers des coûts lorsqu'il participe à la médiation.

D. 841-98, a. 102.

103. À moins que le bénéficiaire, l'entrepreneur et, le cas échéant, l'administrateur n'y consentent, rien de ce qui a été dit ou écrit au cours d'une séance de médiation n'est recevable en preuve.

Un médiateur ne peut divulguer ce qui lui a été révélé ou ce dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions ni produire des notes personnelles ou un document fait ou obtenu lors de cet exercice devant un tribunal, un organisme ou une personne exerçant des fonctions judiciaires ou quasi judiciaires.

D. 841-98, a. 103.

104. En cas d'empêchement d'agir du médiateur, il est remplacé suivant la procédure prévue pour la désignation originale.

D. 841-98, a. 104.

105. Une entente ne peut déroger aux prescriptions du présent règlement.

D. 841-98, a. 105.

Le présent article entre en vigueur le 3 mars 1999. (D. 141-99)

SECTION III ARBITRAGE

§ 1. Demande d'arbitrage

106. Tout différend portant sur une décision de l'administrateur concernant une réclamation ou le refus ou l'annulation de l'adhésion d'un entrepreneur relève de la compétence exclusive de l'arbitre désigné en vertu de la présente section.

Peut demander l'arbitrage, toute partie intéressée:



- 1° pour une réclamation, le bénéficiaire ou l'entrepreneur;
- 2° pour une adhésion, l'entrepreneur.

La demande d'arbitrage concernant l'annulation d'une adhésion d'un entrepreneur ne suspend pas l'exécution de la décision de l'administrateur sauf si l'arbitre en décide autrement.

D. 841-98, a. 106.

107. La demande d'arbitrage doit être adressée à un organisme d'arbitrage autorisé par la Régie dans les 15 jours de la réception par poste recommandée de la décision de l'administrateur ou, le cas échéant, de l'avis du médiateur constatant l'échec total ou partiel de la médiation. L'organisme voit à la désignation de l'arbitre à partir d'une liste des personnes préalablement dressée par lui et transmise à la Régie.

D. 841-98, a. 107.

108. Dès réception d'une demande d'arbitrage, l'organisme d'arbitrage avise les autres parties intéressées et l'administrateur.

D. 841-98, a. 108.

109. Dès réception de cet avis, l'administrateur transmet à l'organisme d'arbitrage le dossier relatif à la décision qui fait l'objet de l'arbitrage.

D. 841-98, a. 109.

110. Dès la désignation de l'arbitre, l'organisme d'arbitrage remet aux parties intéressées le document de vulgarisation mentionné au paragraphe 6° de l'article 128.

D. 841-98, a. 110.

111. Avant ou pendant la procédure arbitrale, une partie intéressée ou l'administrateur peut demander des mesures nécessaires pour assurer la conservation du bâtiment.

D. 841-98, a. 111.

§ 2. Arbitres

112. Seules les personnes physiques ayant de l'expérience dans les plans de garantie ou la formation professionnelle dans les matières se rapportant aux questions soulevées par l'arbitrage notamment en finance, en comptabilité, en technique de la construction ou en droit peuvent être accréditées comme arbitres auprès de l'organisme d'arbitrage.

D. 841-98, a. 112.

113. Si l'arbitre est dans l'impossibilité de remplir sa mission ou ne s'acquitte pas de ses fonctions dans les délais impartis, une partie intéressée ou l'administrateur peut s'adresser à l'organisme d'arbitrage pour obtenir la révocation de son mandat.

D. 841-98, a. 113.

114. La décision sur la récusation ou la révocation d'un arbitre est finale et sans appel.

D. 841-98, a. 114.

115. Au cas de récusation, de révocation, de décès ou d'empêchement d'un arbitre, l'organisme d'arbitrage le remplace par un nouvel arbitre qui décide de la reprise ou de la continuation de l'audience. Le nouvel arbitre doit agir dans les délais prévus aux articles 117 et 122.

D. 841-98, a. 115.

116. Un arbitre statue conformément aux règles de droit; il fait aussi appel à l'équité lorsque les circonstances le justifient.

D. 841-98, a. 116.

§ 3. Audience

117. L'audition de la demande en arbitrage doit débiter dans les 30 ou 15 jours de sa



réception selon que la demande porte sur une réclamation ou l'adhésion.

D. 841-98, a. 117.

118. L'arbitre donne aux parties intéressées et à l'administrateur ou à leurs représentants un avis écrit d'au moins 5 jours de la date, de l'heure et du lieu de l'audience et, le cas échéant, un avis de la date où il procédera à l'inspection des biens ou à la visite des lieux.

D. 841-98, a. 118.

119. Les questions suivantes doivent être référées aux tribunaux de droit commun:

- 1° l'imposition d'une mesure conservatoire à l'égard d'un tiers;
- 2° la délivrance d'un mandat à l'encontre d'un témoin contraint de venir témoigner mais refusant de se présenter;
- 3° le cas du témoin récalcitrant;
- 4° l'homologation de la décision arbitrale.

D. 841-98, a. 119.

§ 4. Décision arbitrale

120. La décision arbitrale, dès qu'elle est rendue, lie les parties intéressées et l'administrateur.

La décision arbitrale est finale et sans appel.

D. 841-98, a. 120.

121. La décision arbitrale n'est susceptible d'exécution forcée qu'après avoir été homologuée suivant la procédure prévue aux articles 946 à 946.6 du Code de procédure civile (L.R.Q., c. C-25).

D. 841-98, a. 121.

122. La décision arbitrale écrite et motivée doit être transmise aux parties intéressées et à l'administrateur dans les 30 ou 15 jours de la date de la fin de l'audience selon que la décision porte sur une réclamation ou l'adhésion.

Les parties intéressées peuvent, de consentement, convenir d'un délai supplémentaire.

D. 841-98, a. 122.

123. Les coûts de l'arbitrage sont partagés à parts égales entre l'administrateur et l'entrepreneur lorsque ce dernier est le demandeur.

Lorsque le demandeur est le bénéficiaire, ces coûts sont à la charge de l'administrateur à moins que le bénéficiaire n'obtienne gain de cause sur aucun des aspects de sa réclamation, auquel cas l'arbitre départage ces coûts.

Seul l'organisme d'arbitrage est habilité à dresser le compte des coûts de l'arbitrage en vue de leur paiement.

D. 841-98, a. 123.

124. L'arbitre doit statuer, s'il y a lieu, quant au quantum des frais raisonnables d'expertises pertinentes que l'administrateur doit rembourser au demandeur lorsque celui-ci a gain de cause total ou partiel.

Le présent article ne s'applique pas à un différend portant sur l'adhésion d'un entrepreneur.

D. 841-98, a. 124.

125. Les dépenses effectuées par les parties intéressées et l'administrateur pour la tenue de l'arbitrage sont supportées par chacun d'eux.

D. 841-98, a. 125.

126. L'organisme d'arbitrage doit conserver les dossiers d'arbitrage pendant deux ans à compter du dépôt de la décision arbitrale ou, dans le cas de contestation judiciaire de cette



décision, jusqu'au jugement final d'une cour de justice en disposant.

D. 841-98, a. 126.

§ 5. Organisme d'arbitrage

127. Seul un organisme voué exclusivement à l'arbitrage de différends peut être autorisé par la Régie pour organiser l'arbitrage prévu par le présent règlement.

D. 841-98, a. 127.

128. L'autorisation de la Régie est accordée à un organisme qui satisfait, outre aux conditions prévues à la Loi sur le bâtiment, aux suivantes:

1° il a un mécanisme de mise à jour de sa liste d'arbitres qui fait état de l'expertise de chacun et qui est disponible, sur demande, à toute personne intéressée;

2° il a un programme de formation permanente des arbitres à l'égard du contenu du plan de garantie telles les garanties elles-mêmes et les notions de droit civil afférentes, les conditions et les modalités d'adhésion des entrepreneurs à ce plan et la procédure d'arbitrage;

3° il a un code de déontologie applicable aux arbitres et une procédure applicable en cas de contestation d'un compte;

4° il a un service d'arbitrage accessible dans chacune des régions administratives du Québec et dispose habituellement d'arbitres qui y sont établis;

5° il a une procédure d'arbitrage qui comporte, outre les règles prescrites par la présente section, des dispositions concernant notamment les éléments suivants:

a) la demande d'arbitrage;

b) la préparation du dossier;

c) la désignation, la compétence et les pouvoirs de l'arbitre;

d) le devoir d'information de l'arbitre envers les parties;

e) le déroulement de l'arbitrage, notamment les délais, la récusation et la révocation de l'arbitre, l'assignation des témoins et la décision arbitrale;

6° il a un document de vulgarisation de la procédure d'arbitrage notamment à l'égard:

a) du droit de représentation des parties intéressées par la personne de leur choix;

b) des règles de procédure et de preuve à suivre;

c) du mode d'assignation des témoins et des experts;

d) de la possibilité d'inspecter des biens ou de visiter les lieux;

e) de la consignation d'une entente entre le bénéficiaire, l'entrepreneur et l'administrateur ou d'un désistement dans une décision arbitrale;

f) de la procédure d'homologation de la décision arbitrale.

D. 841-98, a. 128.

129. L'organisme d'arbitrage doit transmettre à l'arbitre le dossier de l'administrateur relatif à la décision qui fait l'objet de l'arbitrage et les pièces produites par les parties intéressées au soutien de leur demande ou défense de façon à ce que l'arbitre dispose d'un dossier le plus complet possible.

D. 841-98, a. 129.

130. L'organisme d'arbitrage doit assurer le soutien administratif à l'activité des arbitres, dans le respect de l'autonomie et de l'indépendance propre à chacun de ses arbitres.

D. 841-98, a. 130.

131. L'organisme d'arbitrage doit publier annuellement un recueil des décisions arbitrales rendues conformément à la présente section.

D. 841-98, a. 131.



SECTION IV

RÈGLES RELATIVES AU CONTRAT DE GARANTIE

132. Outre le texte de la garantie prescrite à la sous-section 1 ou 2 de la section II du chapitre II, selon le cas, le contrat de garantie doit comprendre les mentions suivantes:

- 1° les nom et adresse du bénéficiaire et de l'entrepreneur;
- 2° le numéro du contrat, sa date et l'adresse du lieu où il est signé par l'entrepreneur;
- 3° la description du bâtiment qui fait l'objet de la garantie;
- 4° les nom, adresse et numéros de téléphone et télécopieur de l'administrateur;
- 5° les numéros d'accréditation et de licence de l'entrepreneur et les mots «titulaire d'une licence de la Régie du bâtiment du Québec»;
- 6° le caractère obligatoire de la garantie.

D. 841-98, a. 132.

133. Le contrat de garantie doit préciser que son contenu a été approuvé par la Régie du bâtiment du Québec ainsi que le numéro de la décision de la Régie et sa date.

D. 841-98, a. 133.

134. Le contrat de garantie doit être clairement et lisiblement rédigé au moins en double. Il doit être dactylographié ou imprimé.

D. 841-98, a. 134.

135. La signature de l'entrepreneur doit être apposée sur la dernière page des doubles du contrat de garantie à la suite de toutes les stipulations.

D. 841-98, a. 135.

136. La signature apposée par l'entrepreneur lie l'administrateur.

D. 841-98, a. 136.

137. L'entrepreneur doit remettre au bénéficiaire un double du contrat de garantie dûment signé et en transmettre une copie à l'administrateur.

D. 841-98, a. 137.

138. Le bénéficiaire n'est tenu à l'exécution de ses obligations prévues au contrat conclu avec l'entrepreneur qu'à compter du moment où il est en possession d'un double du contrat de garantie dûment signé.

D. 841-98, a. 138.

139. Toute clause d'un contrat de garantie qui est inconciliable avec le présent règlement est nulle.

D. 841-98, a. 139.

140. Un bénéficiaire ne peut, par convention particulière, renoncer aux droits que lui confère le présent règlement.

D. 841-98, a. 140.

CHAPITRE V

DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

141. Malgré le sous-paragraphe e du paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 84 et du sous-paragraphe e du paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 85, le bénéfice net exigé est de 2,5 % pour la première année de l'entrée en vigueur de ces dispositions, 3,0 % pour la deuxième année, 3,5 % pour la troisième année, 4,0 % pour la quatrième année et 4,5 % pour la cinquième année.

D. 841-98, a. 141.

142. Pour être titulaire d'un certificat d'accréditation le 1^{er} janvier 1999, l'entrepreneur doit



faire parvenir sa demande d'adhésion à l'administrateur au moins 30 jours avant cette date. Malgré l'article 90, son adhésion ne prend effet qu'à compter du 1^{er} janvier 1999.

D. 841-98, a. 142.

143. Seuls les bâtiments dont le contrat préliminaire ou le contrat d'entreprise est signé entre un bénéficiaire et un entrepreneur accrédité et dont les travaux de construction débutent à compter de la date de l'entrée en vigueur du présent article sont couverts par la garantie.

D. 841-98, a. 143.

144. Les dispositions du présent règlement entreront en vigueur à la date ou aux dates déterminées par le gouvernement.

Toutefois, le présent règlement est réputé entrer en vigueur, aux fins de l'application de l'article 85 de la Loi sur le bâtiment, le 30 juin 1998.

D. 841-98, a. 144.

ANNEXE I

(a. 50)

RÉSERVE INITIALE

[B-1.1R0.2#01, 1998 G.O. 2, 3504]

	Réserve initiale
Bâtiments visés	en dollars par certificat de garantie

Maison unifamiliale isolée,
jumelée ou en rangée
détenue ou non en
copropriété divise;

Bâtiment multifamilial à
partir du duplex jusqu'au
quintuplex non détenu en
copropriété divise;

510

Bâtiment multifamilial de
plus de 5 logements détenu
par un organisme sans but
lucratif ou une coopérative,
non détenu en copropriété
divise.

Bâtiment multifamilial de
construction combustible et
bâtiment multifamilial de
construction incombustible

760

comprenant au plus 4 parties
privatives superposées détenu en
copropriété divise.

[B-1.1R0.2#01 FIN]



D. 841-98, Ann. I; D. 920-2001, a. 4.

ANNEXE II

(a. 78)

LISTE DES ENGAGEMENTS DE L'ENTREPRENEUR

L'entrepreneur s'engage:

- 1° à respecter les critères d'adhésion requis par l'administrateur conformément aux exigences prévues dans un règlement de la Régie du bâtiment du Québec portant sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs;
- 2° à dénoncer à l'administrateur le dépôt d'un avis d'intention ou d'une proposition à l'égard d'une personne insolvable, fait en vertu de l'article 65.1 de la Loi sur la faillite et insolvabilité (L.R.C., (c. 1985) c. B-3);
- 3° à respecter les règles de l'art et les normes en vigueur applicables au bâtiment, notamment celles contenues dans le Code national du bâtiment du Canada, le Code canadien de l'électricité et le Code de plomberie;
- 4° sans restreindre la responsabilité qui est sienne en vertu des lois en vigueur au Québec, à respecter la garantie lui incombant en vertu du plan de garantie approuvé par la Régie et, le cas échéant, à parachever les travaux ou à réparer les vices et malfaçons couverts par la garantie et ce, dès que l'administrateur est d'avis qu'une réclamation est fondée, sauf au cas de contestation;
- 5° à indemniser l'administrateur pour toute perte encourue ou à rembourser tout déboursé qu'il aura effectué suite à son défaut d'honorer la garantie lui incombant en vertu du plan de garantie;
- 6° à enregistrer et verser la prime déterminée pour chaque catégorie de bâtiments et ce, sans délai auprès de l'administrateur selon la première des éventualités suivantes:
 - a) à la signature du contrat préliminaire ou d'entreprise;
 - b) à la délivrance du permis de construction;
 - c) au début des travaux de construction du bâtiment visé;
- 7° à toutes et chacune des obligations qui lui sont imposées par l'administrateur dans le cadre du plan de garantie à l'égard de tout bâtiment visé, que ce dernier soit enregistré ou non auprès de l'administrateur;
- 8° à dénoncer à l'administrateur, sur la formule fournie par celui-ci, dès que versés, tous et chacun des acomptes qui lui sont remis relativement à l'achat de tout bâtiment visé;
- 9° à remettre à l'administrateur, sur la formule fournie par celui-ci, la liste des travaux relatifs au bâtiment dénoncés par écrit au moment de la réception du bâtiment ou de la partie privative, selon le cas, et devant faire l'objet de parachèvement;
- 10° à fournir, sur demande de l'administrateur, les plans de conception et/ou de réalisation d'architecture, de structure, de mécanique, de tuyauterie et d'électricité ainsi que les devis spécifiques à un bâtiment visé;
- 11° à transmettre sur demande de l'administrateur, les rapports de surveillance continue et l'attestation de conformité préparés par un professionnel du bâtiment indépendant de l'entrepreneur, le cas échéant
- 12° à donner avis de la fin des travaux des parties communes à chaque bénéficiaire connu et au syndicat de copropriétaires et aviser l'administrateur et tout futur acquéreur d'une partie privative lors de la conclusion du contrat de la date déclarée de la fin des travaux;



13° à effectuer une inspection préréception conjointement avec le bénéficiaire ou le professionnel du bâtiment désigné par le syndicat de copropriétaires et ce dernier, selon le cas, et ce, à l'aide de la liste préétablie d'éléments à vérifier fournie par l'administrateur, en remettre une copie dûment remplie au bénéficiaire et au professionnel du bâtiment et à en transmettre, sur demande, le résultat à l'administrateur;

14° à donner avis à l'administrateur de la fin des travaux lorsque le bénéficiaire est inconnu et en aviser le futur acquéreur lors de la conclusion du contrat;

15° à produire, sur demande de l'administrateur, les rapports périodiques et les attestations de conformité préparés par un architecte ou un ingénieur lors de la construction de tout bâtiment soumis à l'exigence de la surveillance des travaux de construction selon les codes et normes en vigueur;

16° à respecter le programme d'inspection mis en place par l'administrateur, à donner accès aux lieux des travaux de construction de chaque bâtiment visé à tout représentant de l'administrateur dûment mandaté et à produire les rapports qui en découlent, s'il y a lieu;

17° à collaborer avec tout représentant de l'administrateur dûment mandaté;

18° à mettre en place s'il y a lieu, toutes les mesures nécessaires pour assurer la conservation du bâtiment ou à rembourser le bénéficiaire lorsque de telles mesures ont dû être mises en place de façon urgente par ce dernier;

19° à verser les frais exigibles pour son adhésion au plan ou son renouvellement, ceux pour chaque inspection requise par l'administrateur, le cas échéant, et les coûts exigibles pour l'arbitrage.

D. 841-98, Ann. II.

D. 841-98, 1998 G.O. 2, 3484

D. 842-98, 1998 G.O. 2, 3505

D. 920-2001, 2001 G.O. 2, 6034

