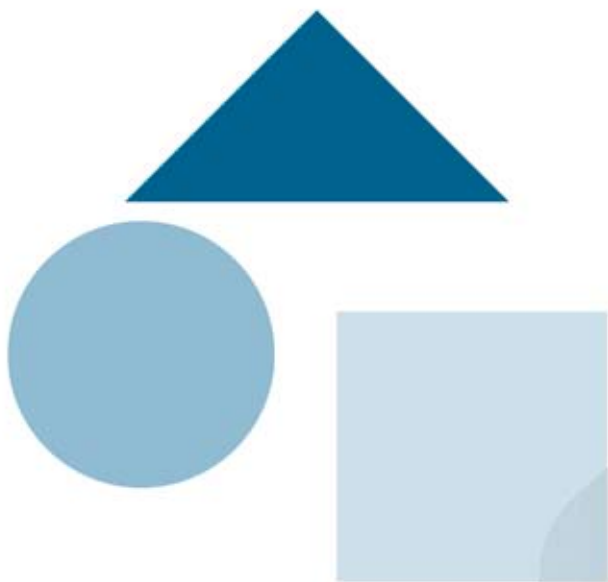


# La Garantie des maisons neuves de l'APCHQ



## CONCILIATION

**Ce que vous devez absolument  
savoir sur le processus de  
réclamation**



“  
“ *Vous vous entendez?*  
*Félicitations!*  
*Pas d'entente?*  
*Heureusement, il y a*  
*la conciliation!*”  
”



## Le processus de réclamation



Vous avez ouvert un dossier de réclamation auprès de La Garantie des maisons neuves (GMN) de l'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec (APCHQ)?

L'entrepreneur n'a pas donné suite à votre réclamation?

La GMN de l'APCHQ doit donc statuer sur votre réclamation, dans le cadre du plan de garantie. Pour ce faire, une inspection doit être effectuée. Celle-ci constitue une étape importante du processus de résolution de votre réclamation.

Les pages qui suivent résument le déroulement du processus de réclamation.



## Traitement de votre réclamation : comment ça marche?



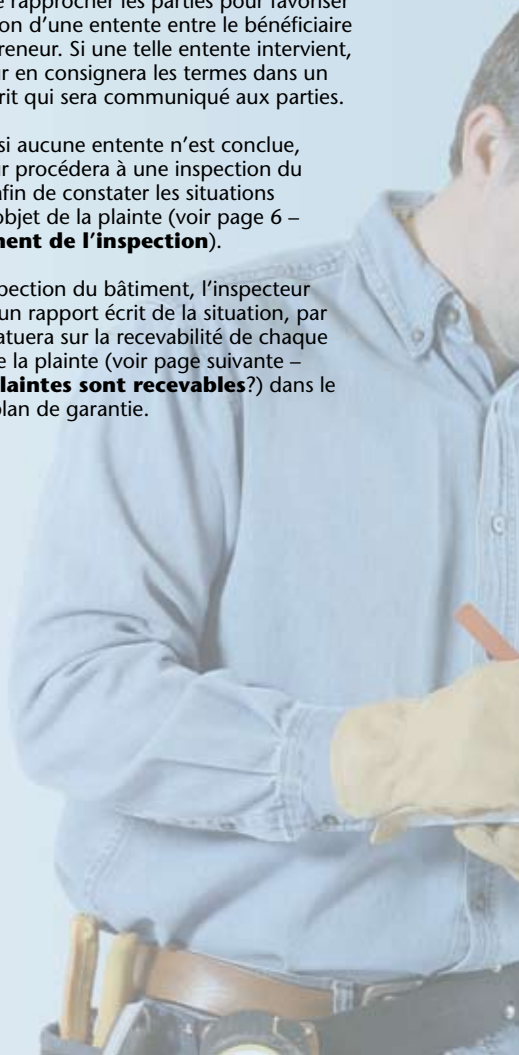
Toute réclamation commence par l'envoi d'une demande écrite à l'entrepreneur ainsi que d'une copie à la GMN de l'APCHQ. Si l'entrepreneur ne donne pas suite à cette demande, il faut en aviser la GMN de l'APCHQ, après quoi cette dernière enclenchera le processus formel de conciliation.

En premier lieu, la GMN de l'APCHQ avisera à son tour l'entrepreneur de la réclamation et lui demandera d'intervenir. À défaut d'intervention par l'entrepreneur, la GMN de l'APCHQ convoquera les parties sur les lieux du bâtiment pour une rencontre.

Lors de celle-ci, la GMN de l'APCHQ tentera d'abord de rapprocher les parties pour favoriser la conclusion d'une entente entre le bénéficiaire et l'entrepreneur. Si une telle entente intervient, l'inspecteur en consignera les termes dans un rapport écrit qui sera communiqué aux parties.

Toutefois, si aucune entente n'est conclue, l'inspecteur procédera à une inspection du bâtiment afin de constater les situations qui font l'objet de la plainte (voir page 6 – **Déroulement de l'inspection**).

Après l'inspection du bâtiment, l'inspecteur préparera un rapport écrit de la situation, par lequel il statuera sur la recevabilité de chaque élément de la plainte (voir page suivante – **Quelles plaintes sont recevables?**) dans le cadre du plan de garantie.



## Quelles plaintes sont recevables?

Le contrat de garantie précise le type des réclamations recevables aux termes du plan de garantie. Les réclamations recevables sont :

- celles relatives au parachèvement de travaux et à la correction des malfaçons dénoncées lors de la **réception** du bâtiment, ou qui apparaissent dans l'année suivant la **réception** du bâtiment;
- celles relatives aux vices cachés qui apparaissent au cours des trois ans suivant la **réception** du bâtiment;
- celles relatives aux vices majeurs qui apparaissent au cours des cinq ans suivant **la fin des travaux** sur le bâtiment;
- celles relatives au remboursement des acomptes versés, lorsque l'entrepreneur ne livre pas le bâtiment;
- celles portant sur l'indemnisation pour le retard dans la livraison du bâtiment, soit les frais de déménagement, d'entreposage et de relogement, lesquels comprennent le gîte et le couvert.

Par ailleurs, ce contrat précise les limites de la garantie ainsi que les modalités à respecter pour procéder à une réclamation.



## Déroulement de l'inspection

La plupart du temps, le bénéficiaire et l'entrepreneur partagent l'espoir de résoudre leur différend à l'amiable. Pour cette raison, l'inspecteur suggèrera de prendre quelques instants pour clarifier les attentes de chacun, à la lumière du contrat intervenu entre les parties, en fonction de la position de chacun et dans le cadre du plan de garantie.

### Qui sera présent?

Toutes les parties seront convoquées à la réunion d'inspection, incluant l'entrepreneur. Chaque partie peut être accompagnée, que ce soit d'un ami, d'un collègue ou d'un expert. L'entrepreneur pourrait, s'il le juge utile, être accompagné d'un de ses sous-traitants.

### Restez zen!

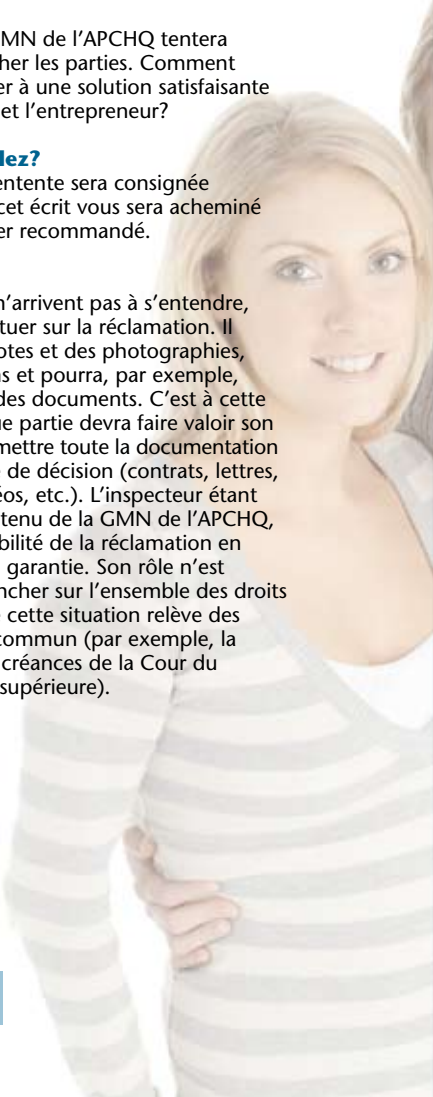
L'inspecteur de la GMN de l'APCHQ tentera d'abord de rapprocher les parties. Comment pouvons-nous arriver à une solution satisfaisante pour le bénéficiaire et l'entrepreneur?

### Vous vous entendez?

Félicitations! Votre entente sera consignée par l'inspecteur, et cet écrit vous sera acheminé sous peu par courrier recommandé.

### Pas d'entente?

Lorsque les parties n'arrivent pas à s'entendre, l'inspecteur doit statuer sur la réclamation. Il prendra alors des notes et des photographies, posera des questions et pourra, par exemple, prendre une copie des documents. C'est à cette occasion que chaque partie devra faire valoir son point de vue et soumettre toute la documentation pertinente à la prise de décision (contrats, lettres, photographies, vidéos, etc.). L'inspecteur étant un expert sur le contenu de la GMN de l'APCHQ, il évaluera la recevabilité de la réclamation en fonction du plan de garantie. Son rôle n'est toutefois pas de trancher sur l'ensemble des droits des parties, puisque cette situation relève des tribunaux de droit commun (par exemple, la Division des petites créances de la Cour du Québec ou la Cour supérieure).



## La décision



À la suite de l'inspection, l'inspecteur préparera un rapport écrit détaillé dans lequel il consignera les éléments sur lesquels les parties se sont entendues. À défaut d'entente, le rapport statuera sur la recevabilité de chaque réclamation, conformément à ce qui est stipulé dans le plan de garantie. Ce rapport constitue une décision de la GMN de l'APCHQ en tant qu'administrateur du plan de garantie.

Si la réclamation est fondée, la GMN de l'APCHQ ordonne à l'entrepreneur de rembourser le coût des réparations conservatoires nécessaires et urgentes, de parachever ou de corriger des travaux, et ce, dans un délai convenu.

Dans le cas où la réclamation n'est pas recevable (par exemple : si la garantie est échue, ou si une exclusion s'applique), le rapport indiquera pourquoi la réclamation n'est pas recevable.

## Recours

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 au cours des **30 jours** suivant 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 **30 jours** à compter de la réception – par poste recommandée – de l'avis du médiateur constatant l'échec total ou partiel de la médiation.

Si vous souhaitez plus de renseignements au sujet de l'arbitrage, vous pouvez consulter le dépliant intitulé *Tout ce que vous devez savoir sur l'arbitrage*, mis à votre disposition par la GMN de l'APCHQ.

### Note importante :

En cas de disparité entre le texte de ce dépliant et celui du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (L.R.Q., c. B-1.1, r.0.2), ce dernier a préséance.



## Quelles plaintes sont exclues?

Le contrat de garantie précise un certain nombre d'exclusions. Les exclusions visent les réclamations suivantes :

- 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 effectués 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 aires 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.

### Renseignements :

La Garantie des maisons neuves de l'APCHQ  
5930, boul. Louis-H.-La Fontaine, Anjou (Québec) H1M 1S7  
Téléphone : 514 353-1120  
garanties@apchq.com