

# Guide d'achat complet d'une maison neuve

Une présentation de



Pour une foule d'autres renseignements concernant  
la maison neuve et la rénovation,  
rendez-vous à l'adresse

Copyright © APCHQ, 2004. Tous droits réservés

Chapitre 1 - Le début d'une belle histoire .....	3
Chapitre 2 - Les transactions légales .....	4
Chapitre 3 - De la signature du contrat au début des travaux .....	5
Chapitre 4 - L'importance des plans.....	7
Chapitre 5 - Qu'arrive-t-il si vous désirez apporter des modifications?.....	9
Chapitre 6 - Plans d'intégration et d'implantation architecturales.....	10
Chapitre 7 - Vos choix de revêtements intérieurs .....	11
Chapitre 8 - Les questions financières et les mises en garde .....	12
Chapitre 9 - Hypothèques légales de la construction .....	13
Chapitre 10 - Avant le début de la construction.....	14
Chapitre 11 - Votre rôle .....	15
Chapitre 12 - Vos attentes face à votre entrepreneur.....	16
Chapitre 13 - Les quatre phases des travaux .....	17
Chapitre 14 - Comment composer avec des retards potentiels?.....	20
Chapitre 15 - Coordination des travaux de construction .....	21
Chapitre 16 - Substitution courante de matériaux .....	22
Chapitre 17 - Points importants à vérifier lors de l'inspection .....	23
Chapitre 18 - À l'approche de la prise de possession.....	25
Chapitre 19 - Les 45 derniers jours .....	26
Chapitre 20 - Les 35 derniers jours .....	27
Chapitre 21 - Coopération en matière de vérification .....	29
Chapitre 22 - Les 14 derniers jours .....	30
Chapitre 23 - Points à surveiller lors de l'inspection de préreception .....	31
Chapitre 24 - Réalisation de l'inspection de préreception .....	32
Chapitre 25 - La clôture légale .....	33
Chapitre 26 - Félicitations, vous êtes maintenant chez vous! .....	36
Chapitre 27 - À quoi pouvez-vous vous attendre au cours de cette première année? .....	37
Chapitre 28 - Le plan de garantie offert par l'entrepreneur .....	38
Chapitre 29 - Travaux à corriger dénoncés lors de la réception du bâtiment .....	39
Chapitre 30 - Travaux prévus en vertu du plan de garantie au cours de la première année .....	40
Chapitre 31 - Tolérances admises par l'industrie : ce qu'elles signifient.....	41
Chapitre 32 - Entretien courant par le propriétaire .....	42
Chapitre 33 - Résolution des litiges liés au Plan de garantie.....	43
Chapitre 34 - La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ .....	44
Chapitre 35 - Comment la garantie intervient lors d'un problème .....	45
Chapitre 36 - Procédés de révision de la décision de l'administrateur .....	46
Chapitre 37 - Questions fréquentes et moins fréquentes sur la Garantie.....	48
Chapitre 38 - La gestion des services de la Garantie .....	50
Chapitre 39 - La fin ou un nouveau début? .....	51
Chapitre 40 - Glossaire.....	52

# Chapitre 1 - Le début d'une belle histoire

## *Ce guide peut faciliter la réalisation de votre rêve*

Pour plusieurs d'entre nous, l'achat d'une maison neuve constitue une expérience enrichissante que nous anticipons avec plaisir.

Pour d'autres, il s'agit d'un chemin déjà parcouru, que nous connaissons bien mais dont certains détails ont été oubliés.

**Nous, à la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.**, avons rédigé ce guide pour informer les acheteurs, avertis ou novices, qui veulent faire l'acquisition d'une maison neuve.

Nous voulons offrir un outil qui vous permettra d'identifier les éléments importants, les questions pertinentes, les avenues à explorer, de même que les étapes significatives lors de la démarche d'acquisition d'une nouvelle maison.

Aussitôt votre décision arrêtée de procéder à l'acquisition de votre nouvelle maison ainsi qu'à chacune des étapes qui mèneront à sa prise de possession, vous aurez à prendre, parfois de concert avec votre entrepreneur, des décisions importantes. Le présent guide a comme objectif de faciliter vos choix et de rendre l'expérience des plus enrichissantes.

Comme dans la plupart des relations harmonieuses, le rapport qui existe entre vous-même et votre entrepreneur (ou son représentant) doit être articulé autour d'une mise en commun franche et ouverte d'idées et d'intérêts, assortie d'un profond respect des opinions de chacun.

Pendant les quelques mois à venir, *votre* entrepreneur et vous-même prendrez une part active à la construction de votre maison; il est donc important, dès le départ, de faire état de vos besoins, de vos attentes et de vos goûts.

Apprenez à bien connaître vos tâches respectives, c'est-à-dire à anticiper les décisions que vous devrez prendre ensemble, au moment opportun, de telle sorte que chacun de vous soit en mesure de passer en souplesse à l'étape suivante du processus de construction.

N'ayez aucune hésitation à poser les questions qui vous intéressent. C'est en communiquant avec l'entrepreneur que vous apprendrez comment apporter les modifications voulues aux plans et au devis et ce, au moment où l'intervention sera la plus économique à réaliser. Vous apprendrez aussi comment obtenir, à intervalles réguliers, toute l'information nécessaire sur l'évolution des travaux. Sachez quand et comment choisir le moment le plus approprié pour visiter le chantier afin de constater les progrès réalisés. Votre entrepreneur constitue une source d'information précieuse.

Il y va de l'intérêt de l'entrepreneur non seulement de répondre à toutes vos questions pendant les travaux, mais également de s'assurer de bien répondre à vos besoins dès le début du processus qui vous mènera à la prise de possession de votre nouvelle maison.

## Chapitre 2 - Les transactions légales

Lors de l'achat de votre nouvelle maison, vous aurez à faire face à plusieurs transactions d'ordre légal, savoir notamment :

- 1) La signature de contrats.
- 2) L'obtention d'un prêt hypothécaire.
- 3) L'acquisition du titre de propriété de votre maison.
- 4) La réception légale des travaux.

Dans la plupart des cas, les contrats consistent en des ententes conclues entre l'entrepreneur et l'acheteur. On peut utiliser à cette fin le formulaire standardisé de l'entrepreneur dans lequel *doivent* figurer les clauses obligatoires prévues par le Code civil du Québec ou encore, le contrat type rendu disponible par l'APCHQ.

Ces formulaires contiennent normalement les dispositions légales définissant les rapports entre votre entrepreneur et vous-même et énoncent, en particulier le lieu de construction de votre nouvelle maison, les dates d'échéance prévisibles, le prix convenu, ainsi que les modalités de paiement.

Bon nombre d'entrepreneurs ont des ententes permanentes avec des firmes de notaires et confient à ceux-ci le soin de procéder aux transactions légales requises. Ce sera en particulier le notaire qui procédera au transfert du titre et aux dispositions finales.

Le notaire est habilité à agir au nom de toutes les parties en cause. Il est en mesure de répondre à vos questions et de vous donner l'information nécessaire.

En ce qui concerne l'hypothèque, le rôle du notaire consiste à s'assurer, conformément aux directives du prêteur, qu'elle a été dûment signée, puis qu'elle soit correctement publiée au premier rang sur l'immeuble. Il s'assure ensuite que les montants soient déboursés selon ces directives.

À la conclusion de la vente, le notaire met le point final à ses obligations en procédant à la cession du titre de propriété à l'acheteur.

Le rôle et le mandat du notaire comportent plusieurs avantages pour tous les intervenants, y compris vous-même, la société de prêts hypothécaires et l'entrepreneur.

Si vous désirez obtenir un avis indépendant ou si la transaction est de nature plus complexe, vous voudrez peut-être retenir vous-même, pour vous conseiller, les services d'un avocat spécialisé en droit de la construction.

Au moment de conclure une entente raisonnable et d'établir des relations harmonieuses avec l'entrepreneur, rappelez-vous qu'un contrat équitable est un contrat conclu de bonne foi et qui satisfait également aux intérêts des deux parties.

## Chapitre 3 - De la signature du contrat au début des travaux

### *Le contrat préliminaire et le contrat d'entreprise*

**Le Code civil du Québec** exige, dans le cas d'une vente par un entrepreneur d'un immeuble à usage d'habitation bâti ou à bâtir à une personne physique qui l'acquiert pour l'occuper elle-même, que cette vente soit précédée d'un contrat préliminaire entre lui-même et son client.

Ce type de contrat est utilisé lorsque la vente englobe à la fois la maison et le terrain.

Il faut cependant distinguer le contrat préliminaire du contrat d'entreprise par lequel l'entrepreneur construit une maison sur un terrain appartenant déjà à son client.

### *En quoi consiste au juste le contrat préliminaire?*

Il s'agit d'une sorte d'avant-contrat par lequel une personne promet d'acheter la maison. Il doit contenir une stipulation par laquelle le promettant acheteur peut, dans les 10 jours de l'acte, se dédire de sa promesse. Il peut par ailleurs contenir une clause prescrivant une indemnité de 0,5% en faveur de l'entrepreneur si l'acheteur décide d'exercer sa faculté de dédit.

Dans les faits, le contrat définit les obligations de l'entrepreneur et de l'acheteur, ainsi qu'un ensemble de règles régissant les rapports entre votre entrepreneur et vous-même.

Pour sécuriser d'avantage votre transaction, il est préférable d'incorporer au contrat toutes les ententes et tous les accords verbaux conclus avant la signature de celui-ci. Les ententes verbales non consignées au contrat peuvent être considérées comme n'en faisant pas partie.

Il est important que l'acheteur vérifie, avant de signer son contrat préliminaire, si l'entrepreneur avec lequel il veut transiger, est accrédité à la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. et ce, pour la catégorie de maisons qu'il envisage d'acheter. Pour ce faire, consultez le Répertoire des entrepreneurs de l'APCHQ.

### *Obligations de l'entrepreneur et de l'acheteur*

**À titre d'acheteur**, vous êtes notamment tenu de faire l'acquisition de la maison désignée dans le contrat préliminaire, d'en prendre possession à la fin des travaux et d'en payer le prix convenu.

L'entrepreneur, quant à lui, est tenu de construire la maison conformément à vos spécifications contractuelles, de vous mettre en possession de la maison et de vous en transférer le titre de propriété.

### *Prix d'achat et ajustements*

Le prix d'achat désigne le prix convenu de votre maison neuve (et du terrain, s'il est stipulé dans le contrat préliminaire), auquel il convient d'ajouter la TPS et la TVQ, plus tout rajustement subséquent. Le prix d'achat comprend également le coût de toute modification convenue aux plans et au devis descriptif au moment de la signature du contrat.

Les ajustements désignent les frais additionnels généralement afférents à l'achat d'une maison neuve, notamment:

- les frais du notaire et débours;
- les ajustements d'intérêts ;
- les taxes et ajustements de taxes;

- les droits de mutation immobilière.

Assurez-vous d'en comprendre les modalités d'application et demandez au notaire chargé de la transaction si ces aspects de la question sont traités dans votre contrat.

### **Conditions financières**

Les modalités de paiement d'une maison neuve comprennent les acomptes, les paiements au prorata des travaux (déboursés progressifs), ainsi que le solde du prix de vente payable lors du transfert notarié. Ces montants, ainsi que les dates de versement, doivent figurer dans le contrat.

Votre société de prêts hypothécaires vous remettra une lettre d'engagement dans laquelle apparaissent les conditions du prêt hypothécaire. Elle énonce aussi les détails relatifs au financement au prorata des travaux ou à l'achèvement des travaux et définit les modalités et la date d'ajustement de l'intérêt.

Un agent hypothécaire compétent à votre institution financière est parfaitement en mesure de répondre à toutes vos questions à cet égard. Vous trouverez de plus amples informations sur les prêts hypothécaires dans les brochures offertes par la plupart des institutions financières. Vous pouvez également consulter le guide «L'achat d'une maison: guide à l'intention des consommateurs», rédigé par la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

### **Obligations**

Par ailleurs, la plupart des contrats ne deviennent exécutoires ou obligatoires que lorsque certaines conditions ou situations ont été réalisées. Vous voudrez peut-être incorporer au document certaines conditions applicables à votre situation particulière. Assurez-vous de décrire avec précision les conditions et les dates auxquelles vous (ou votre entrepreneur) devez satisfaire à ces conditions sous peine de les invalider.

### **Date de prise de possession**

La question la plus fréquemment posée par les acheteurs de maison neuve est sans contredit «Quand pourrai-je prendre possession de ma maison?» Dans bon nombre de cas, cette date figure au premier plan des discussions liées au contrat initial.

La plupart des contrats définissent une date de prise de possession, mais l'engagement de l'entrepreneur à respecter cette date sera souvent assujéti à une clause dite de "force majeure" qui assure à l'entrepreneur une certaine marge de manoeuvre dans le cas de circonstances imprévisibles indépendantes de sa volonté.

La date de prise de possession pourrait, de consentement entre les parties, être une date estimative, puis qu'un grand nombre de facteurs, qu'il s'agisse de la température ou de problèmes de disponibilité de certains matériaux de construction, peuvent avoir une incidence sur celle-ci.

Certaines ententes reconnaissent l'importance de la date de prise de possession en spécifiant qu'il incombe à l'entrepreneur de confirmer cette date, à un délai prédéterminé, notamment dans les cas de bâtiments destinés à la copropriété divise.

L'acheteur qui transige avec un entrepreneur accrédité à **La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** et dont la maison fait l'objet de la protection de la garantie, bénéficie automatiquement d'une protection pour retard dans la livraison jusqu'à concurrence d'une somme de 5000 \$, le tout sous réserve de la preuve requise.

Consultez à cet effet la section relative à la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ du présent guide.

## Chapitre 4 - L'importance des plans

Au moment de la signature du contrat, les plans de construction définitifs ainsi que le plan d'implantation peuvent ne pas être disponibles pour consultation. Ces plans de construction constituent les outils de planification normaux utilisés par l'entrepreneur pour construire une maison neuve.

Ainsi, au moment de conclure une entente avec vous, le représentant de l'entrepreneur pourrait ne disposer que d'une brochure contenant les plans d'étages, le plan de l'entrepreneur, la désignation ou le numéro de modèle, les spécifications générales ainsi que la désignation officielle du terrain, bien qu'aucun de ces documents ne constitue à proprement parler un plan de construction.

Avant le début des travaux, vous devez vous assurer d'examiner le plan de construction et le devis avant de les approuver. Le représentant de l'entrepreneur devra vous expliquer le détail de tous les plans de construction.

Les plans de construction, le plan d'implantation et le devis descriptif constituent des éléments essentiels du contrat. Ces documents décrivent avec précision la conception de votre maison ainsi que les modalités de construction et les matériaux utilisés. Parcourez soigneusement ces documents de façon à bien comprendre la portée de votre achat.

### ***Le plan d'implantation***

L'orientation et l'emplacement de votre maison neuve sur le terrain sont indiqués, à l'échelle, sur un plan d'implantation. Ce plan définit la distance de la maison par rapport aux limites avant, arrière et latérales de la propriété et positionne la maison conformément à la réglementation municipale régissant les marges de retrait. L'emplacement des servitudes, le cas échéant, est indiqué avec le détail de la pente du terrain.

Votre maison doit être construite conformément à la réglementation municipale et respecter le pourcentage d'occupation du terrain et les marges de retrait. Si tel n'est pas le cas, il convient d'obtenir une dérogation avant le début des travaux, ce qui pourrait occasionner des coûts additionnels ainsi que certains retards.

L'entrepreneur doit demander à un arpenteur-géomètre de produire un certificat de localisation confirmant que la maison respecte effectivement la réglementation avant que les avances sur hypothèque puissent être débloquées.

Il convient également de planifier avec soin la pente du terrain de façon à faciliter l'écoulement des eaux de ruissellement et de prévenir les problèmes d'humidité au sous-sol. Le plan de la pente permet également de déterminer un certain nombre d'autres facteurs comme la mise en place de caisses de soutènement et de murets de retenue, la conception des marches et le profil du terrain après les travaux d'aménagement paysager.

### ***Les plans de construction***

Les plans de construction représentent en quelque sorte une carte routière menant à la construction de votre maison neuve. Ces documents graphiques bidimensionnels à l'échelle sont utilisés à plusieurs fins. Par exemple, l'entrepreneur doit présenter un jeu de ces plans pour obtenir un permis de construction de la municipalité. D'autres jeux de plans permettront aux fournisseurs de déterminer les quantités de matériaux nécessaires, tandis que les spécialistes des divers métiers de la construction utiliseront les données indiquées sur ces plans pour exécuter les travaux selon les exigences. Un jeu de plans de construction comprend:

- **Les plans de façade**, qui sont des plans détaillés, à l'échelle du toit et des murs extérieurs. Ils représentent les façades avant, arrière et latérales de votre maison et ils définissent également l'emplacement et la nature des revêtements extérieurs prévus.
- **Les plans d'étages intérieurs**, qui contiennent une vue d'ensemble, à l'échelle, de chaque étage de la maison, y compris du sous-sol. On y trouve notamment les dimensions des pièces, la

disposition et la taille des fenêtres, l'emplacement et le sens d'ouverture des portes, le plan d'implantation du système électrique et de l'installation sanitaire ainsi que la configuration des armoires de la cuisine et des salles de bains. Certaines caractéristiques particulières de construction, comme les unités murales encastrées ou les pourtours de foyers, peuvent également être définies dans des plans additionnels.

- **Les plans de structure**, qui sont des plans qui comportent des détails et des vues en coupe des éléments de structure de votre maison neuve. Ces plans définissent l'emplacement des semelles de fondation, des murs du sous-sol, des fermes de toit, des solives de plancher et des poutres de soutènement.

### ***Devis descriptif***

Le devis descriptif complète les plans de construction en y apportant un complément d'information. Les entrepreneurs fournissent généralement un devis descriptif dans lequel figurent les particularités de la construction et de la finition.

Le devis descriptif peut contenir également la description des finis extérieurs et des finis intérieurs, suite à vos sélections de matériaux, de couleurs, de styles, ou encore les numéros de modèles. Dans certains cas, vous pouvez apporter les modifications voulues à ce devis en discutant avec votre entrepreneur. Lorsqu'il y a entente, confirmez celle-ci par écrit.

Si l'entrepreneur a prévu des allocations de construction qui vous permettent d'effectuer vous-même certains choix, par exemple en ce qui concerne les dispositifs d'éclairage, les revêtements de sol, les équipements sanitaires ou d'autres appareils, ces allocations devraient indiquer en détail la nature et la valeur monétaire attribuée à chacune d'elles. De toute évidence, une sélection moins coûteuse que le montant prévu à ce chapitre vous permettra de réaliser des économies, tandis qu'il vous faudra prévoir un montant supérieur si vous choisissez des matériaux plus chers.

On peut également trouver au devis descriptif des informations concernant d'autres aspects de la construction, comme la garantie offerte par l'entrepreneur, ou l'assurance-incendie en vigueur pendant les travaux.

## **Chapitre 5 - Qu'arrive-t-il si vous désirez apporter des modifications?**

Chaque entrepreneur peut avoir sa propre procédure en ce qui concerne les changements à apporter aux plans ou au devis; quoi qu'il en soit, vous devriez néanmoins vous assurer de respecter une règle de base: communiquez le plus rapidement possible avec le représentant de l'entrepreneur et assurez-vous d'indiquer par écrit tous les changements convenus et de faire apposer toutes les signatures appropriées.

Tout changement apporté aux plans de construction ou au devis descriptif de votre maison constitue un addendum au contrat ou à l'entente. Il doit par conséquent être approuvé par les deux parties et être accompagné de la documentation appropriée. À ce sujet, il est possible d'utiliser les annexes C et D rendues disponibles aux entrepreneurs membres de l'APCHQ.

Les spécialistes des divers corps de métier ne sont pas autorisés à apporter des modifications aux plans, même à votre demande. Ils doivent avoir reçu un bon de commande approuvé ou une autorisation similaire de l'entrepreneur général.

Vous devriez informer l'entrepreneur le plus rapidement possible des changements souhaités de façon à lui permettre d'intégrer sans difficulté à son calendrier les travaux supplémentaires à effectuer ou les modifications à prévoir.

Dans certains cas, l'entrepreneur ne sera pas en mesure d'apporter les changements demandés aux plans d'exécution ou au devis. Un tel refus pourrait s'expliquer par l'application de certains règlements, par les plans d'intégration et d'implantation architecturales et les exigences de zonage de la municipalité ou par des raisons d'ordre structurel. Il est également possible que les travaux préliminaires soient avancés au point où l'entrepreneur a déjà émis des bons de commande, obtenu des permis, acheté les matériaux et embauché la main-d'oeuvre nécessaire pour construire votre maison conformément à l'entente conclue. Il lui serait alors très difficile d'apporter des changements de dernière minute qui représenteraient des frais et des délais additionnels.

Assurez-vous donc de discuter des coûts liés aux changements prévus avec l'entrepreneur et d'obtenir une entente écrite et détaillée concernant les changements demandés avant de poursuivre les travaux. Pour que le changement soit conforme à vos exigences, l'entente doit être accompagnée des dessins et des schémas et indiquer les dimensions exactes, les matériaux spécifiques et les numéros de modèle. Les ordres de changement imprécis sont à éviter dans la mesure du possible. Ils peuvent être une source de frustration et de déception, et être à l'origine de litiges au moment de la clôture.

### ***Substitution de matériaux et clause d'engagement au respect des règlements***

Votre entrepreneur a pour objectif de respecter les plans et devis convenus tout en construisant votre maison, le tout suivant les règlements de construction en vigueur sur le territoire de la municipalité et le Code du bâtiment.

Cependant, certaines circonstances imprévues pourraient l'amener à utiliser des matériaux de substitution ou à modifier certains matériaux ou détails, comme l'y autorise le Code du bâtiment. Ce pourrait être le cas, par exemple, lorsqu'un fabricant ne produit plus un article que vous avez spécifié ou qu'un matériau ne peut être fourni dans les délais prévus dans l'échéancier des travaux. En pareil cas, l'entrepreneur se réserve habituellement le droit d'employer un matériau de substitution de qualité égale ou supérieure. En règle générale, l'entrepreneur vous informera au préalable de la situation et vous demandera d'approuver la solution de rechange proposée. Ce droit est inscrit dans le contrat.

Certains écarts mineurs sont tolérés. Votre nouvelle maison n'est pas construite sur une ligne de montage automatisée; il s'agit plutôt d'une création unique, construite par des spécialistes qualifiés, dans un environnement extérieur, à partir de matériaux naturels susceptibles de réagir aux écarts de température et d'humidité. Bien que votre entrepreneur cherche en toute bonne foi à vous donner satisfaction, il est normal de prévoir certains écarts mineurs, en deçà des normes tolérées par l'industrie.

## **Chapitre 6 - Plans d'intégration et d'implantation architecturales**

Pour assurer une mise en valeur plus harmonieuse des nouvelles communautés, les promoteurs immobiliers actuels déterminent bien souvent d'avance un certain nombre de caractéristiques comme la disposition des habitations sur les terrains, les hauteurs des façades, les détails de la conception extérieure ainsi que les couleurs et les types de revêtements extérieurs par le biais des plans d'intégration et d'implantation architecturales. Cette façon de faire témoigne sans doute de la volonté exprimée par un nombre toujours croissant d'acheteurs de vivre dans des lotissements harmonisés sur le plan architectural.

Les plans d'intégration et d'implantation architecturales et les exigences de zonage de la municipalité ont souvent pour effet d'accroître l'intérêt suscité dans des nouveaux projets ainsi que la valeur de votre investissement. Cependant, ces normes peuvent également retarder l'approbation des plans de construction s'ils ne sont pas conformes aux lignes directrices.

## **Chapitre 7 - Vos choix de revêtements intérieurs**

La sélection des couleurs et des revêtements intérieurs de votre nouvelle maison constitue sans doute l'étape la plus stimulante du processus avant le début de la construction.

Vous ne tarderez pas à comprendre qu'en raison des nombreux choix qui vous sont offerts, du nombre de fournisseurs à consulter et de toutes les possibilités qui s'offrent à vous, vous devrez consacrer un très grand nombre d'heures si vous désirez atteindre les résultats voulus.

Le temps constitue un facteur clé. Vous devrez prendre le temps voulu pour choisir les matériaux conformes à vos goûts et à vos besoins. Vous devrez discuter avec votre entrepreneur des échéanciers appropriés de façon à éviter de devoir faire des sélections de dernière minute. Communiquez régulièrement avec l'entrepreneur pour l'informer de vos décisions et de vos progrès.

Il est nettement préférable de sélectionner les matériaux voulus avant le début de travaux. De cette façon, votre entrepreneur et vous-même disposerez de toute la latitude voulue pour traiter avec les fournisseurs et, au besoin, commander les matériaux auprès des fabricants.

Les entrepreneurs ont mis au point nombre de systèmes et de méthodes pour vous faciliter la tâche. Certains disposent de leur propre salle d'exposition, d'autres vous offrent les services de spécialistes en aménagement et d'autres encore proposent des modèles harmonisés.

Les entrepreneurs entretiennent de bons rapports avec certains fournisseurs qui leur assurent un service en temps voulu, veillent à la satisfaction des clients et leur offrent un prix concurrentiel. Le représentant de l'entrepreneur vous remettra sur demande une liste de ces fournisseurs privilégiés chez qui vous pourrez sélectionner, en toute confiance, les matériaux voulus parmi la palette de sélections offertes.

Si les matériaux que vous choisissez excèdent le montant fixé dans les allocations de construction, il vous appartiendra d'acquitter la différence.

Au terme du processus de sélection, les matériaux retenus sont entrés dans la description des finis intérieurs annexée au devis descriptif et ce document est incorporé au contrat. Au préalable, toutefois, l'entrepreneur examinera cette liste avec vous et vous devrez tous deux apposer votre signature au bas du document pour autoriser le début du processus de commande de matériaux.

## Chapitre 8 - Les questions financières et les mises en garde

L'achat et la construction de votre nouvelle maison représentent un engagement financier considérable tant pour l'entrepreneur que pour vous-même.

Bien que **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** renferme des mécanismes spécifiques de protection, il vous appartient néanmoins de faire preuve de prudence en ce qui concerne les transactions financières liées à votre acquisition.

Lors d'une transaction avec un entrepreneur dûment accrédité, la protection offerte par **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** entre en vigueur.

Pour toutes les informations pertinentes sur les protections offertes par **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ**.

### ***Le versement d'acomptes***

L'acompte est un montant à valoir sur le prix d'achat de votre maison. Ce montant est normalement versé avant le début des travaux.

**La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ protège votre acompte jusqu'à un maximum de 30 000 \$.**

**Il est de la responsabilité de l'acheteur** de vérifier si l'entrepreneur avec lequel il transige est dûment accrédité à **La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ**, au moment de la transaction.

**Si vous versez un acompte qui excède la protection offerte**, vous devriez vous assurer de bien connaître vos droits. En cas de doute, n'hésitez pas à consulter un notaire ou un avocat spécialisé en droit de la construction.

Pour de l'information plus détaillée sur la protection relative aux acomptes versés, référez-vous à la section relative à La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ, du présent guide, notamment en ce qui concerne les conditions et modalités à respecter.

### ***Paiements au prorata des travaux***

Les paiements au prorata des travaux et les avances sur prêt hypothécaire constituent une facette normale du plan financier élaboré par l'entrepreneur pour la construction de votre maison.

Les montants versés à votre entrepreneur devraient, dans la mesure du possible, correspondre à l'état d'avancement des travaux. En conséquence, les paiements progressifs sont normalement versés à l'achèvement de chacune des étapes de la construction.

Des formules normalisées ont été mises au point pour déterminer la valeur des travaux réalisés à chaque étape. La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), votre société de prêts hypothécaires et votre entrepreneur utilisent normalement tous une formule similaire.

Si l'entente conclue avec l'entrepreneur prévoit le versement d'avances sur prêt hypothécaire au prorata des travaux, la société de prêts exige habituellement qu'un évaluateur agréé procède à une inspection afin de déterminer l'étape de réalisation des travaux ainsi que la valeur des travaux exécutés, avant de recommander le versement des avances.

**La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** offre, après la réception de votre immeuble, une **protection en parachèvement** de votre maison jusqu'à concurrence de son prix d'achat sans toutefois excéder 200 000\$.

## Chapitre 9 - Hypothèques légales de la construction

En dépit des mécanismes de protection de l'acheteur prévus à **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ**, vous devez faire preuve de prudence au moment de verser des fonds à l'entrepreneur et, au besoin, recourir aux dispositions du Code civil au regard des retenues pour vous prémunir contre les hypothèques légales de la construction.

Si la transaction se déroule en vertu d'un contrat d'entreprise *alors* que vous êtes le propriétaire ou le détenteur du titre du terrain, vous pourriez faire en sorte de retenir un certain montant de chaque paiement au prorata des travaux (peu importe que ce montant soit versé en espèces ou au titre d'avance sur prêt hypothécaire). Une retenue de protection contre les hypothèques légales peut également se révéler appropriée dans d'autres circonstances; au besoin, consultez le notaire chargé de la transaction ou un avocat conseil.

En règle générale, les retenues sont remises à l'entrepreneur au terme de la période prévue de retenue, alors que l'immeuble ne peut être grevé par une hypothèque légale publiée à ce moment.

### ***Retenue pour travaux à compléter***

À la date de prise de possession ou de transfert de propriété, selon le cas, il est fort possible que certains travaux restent encore à effectuer sur votre maison; cette situation est le plus souvent due à l'arrivée de la saison froide. Dans bon nombre de cas, les travaux extérieurs, qu'il s'agisse des travaux de peinture, d'application de stuc, du coulage du béton pour la construction de l'entrée de stationnement ou encore des travaux d'aménagement paysager, doivent fréquemment être reportés à une date ultérieure. Ces retards dus à la température sont définis comme des «**travaux saisonniers à compléter**».

### ***Malfaçons apparentes***

À la date de réception de votre maison, vous pourriez remarquer que certains des travaux exécutés ne satisfont pas à vos exigences. Vous devriez alors porter chacun d'eux à l'attention de l'entrepreneur.

Ces travaux sont couverts par la garantie de l'entrepreneur et seront protégés par **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** si les correctifs à apporter sont déclarés sur le formulaire prévu à cet effet.

## Chapitre 10 - Avant le début de la construction

Lorsque la planification a été établie et les documents rédigés, la première question que vous poserez à votre entrepreneur portera sans doute sur la date prévue du début des travaux.

Cette date ne relève qu'en partie de votre entrepreneur; en effet, certaines étapes essentielles relevant du promoteur immobilier, des autorités chargées de délivrer le permis de construire, des équipes chargées de la construction et des fournisseurs doivent être exécutées au préalable.

1. L'entrepreneur doit faire parvenir un jeu complet de plans aux autorités municipales compétentes aux fins de délivrance d'un permis de construction.
2. Suite à l'émission du permis de construction, l'entrepreneur conclut les ententes nécessaires avec les fournisseurs ainsi qu'avec les corps de métiers appelés à participer aux travaux de construction et rédige les bons de commande.
3. L'échéancier des travaux de construction de votre maison doit ensuite être coordonné avec le programme général de construction de l'entrepreneur ainsi qu'avec les fournisseurs et les corps de métiers.

À mesure que vous progresserez d'une étape à une autre, vous serez de plus en plus intéressé par l'ensemble du processus. Pour réduire au minimum les délais liés à la délivrance d'un permis de construction, l'entrepreneur s'assure que toute la documentation requise est exacte et complète. Discutez avec votre entrepreneur de la date prévue de début des travaux de façon à pouvoir mesurer l'évolution de la situation.

Votre entrepreneur comprend parfaitement l'intérêt marqué que vous portez au processus. Ce dernier *pourra* s'échelonner sur plusieurs mois, nécessiter la participation de dizaines d'intervenants et assurer à chaque participant la satisfaction profonde de voir des plans sur papier prendre vie et se métamorphoser en une véritable maison. Vous faites partie intégrante de ce processus.

Pour prévenir toute confusion, malentendu ou erreur, il serait sans doute bon de définir immédiatement, de concert avec votre entrepreneur, comment communiquer vos questions éventuelles et vos réflexions pendant les travaux de construction.

La communication avec l'entrepreneur, au moment approprié, vous permettra de tirer le meilleur parti du processus de construction et de vos rapports avec le personnel de l'entrepreneur tout en offrant plusieurs avantages:

1. Vous obtenez immédiatement des réponses à vos questions;
2. Vous êtes tenu au courant de l'état d'avancement des travaux;
3. Vous pouvez faire part de vos idées, de vos inquiétudes et de toutes sortes d'autres détails;
4. Vous êtes informé des résultats des inspections de contrôle de la qualité réalisées à intervalles réguliers par l'entrepreneur;
5. Vous pouvez constater vous-même l'état d'avancement des travaux dans le cadre de visites organisées par le responsable du contrôle technique ou l'entrepreneur.

## Chapitre 11 - Votre rôle

La construction d'une maison neuve diffère de la fabrication des autres produits de consommation de plusieurs façons:

1. Vous avez l'occasion unique d'intervenir directement dans la réalisation du produit fini. En fait, vos idées et vos suggestions représentent un apport essentiel pour votre entrepreneur.
2. Votre nouvelle maison prend forme sous vos yeux. Il nous arrive très rarement, en notre qualité de consommateurs, de voir prendre forme un produit que nous venons d'acquérir.

Cette période vous paraîtra d'autant plus agréable que vous participerez au processus de construction. Vous collaborerez avec l'entrepreneur à assurer le déroulement ordonné du processus.

**Vous constituez un acteur de premier plan et votre rôle est important.**

## Chapitre 12 - Vos attentes face à votre entrepreneur

Votre entrepreneur s'est engagé à construire votre maison en conformité avec les plans, le devis, les conditions et modalités stipulées dans votre contrat, ainsi que selon les exigences du Code du bâtiment et des règlements en vigueur.

Vous pouvez espérer une qualité d'exécution similaire à celle des maisons témoins ou des autres maisons construites par votre entrepreneur dans une fourchette de prix comparable.

Attendez-vous à prendre possession d'un produit résultant d'un amalgame d'arts, de sciences et d'habiletés diverses, résultant de l'apport des connaissances spécialisées et des aptitudes particulières d'un grand nombre de personnes regroupées sous la direction et la coordination de votre entrepreneur.

Au départ, vous avez choisi votre entrepreneur en fonction de son savoir-faire et des normes de qualité en vigueur chez lui. Et il sait fort bien que vous exigerez de lui qu'il se conforme à ces normes de qualité pendant toute la période des travaux.

### ***Assurez-vous que votre entrepreneur répond à vos besoins***

Il pourrait vous arriver de penser que l'entrepreneur ne comprend pas ou ne saisit pas vraiment l'importance de vos préoccupations. Cette lacune peut être à l'origine d'une certaine déception. Il n'y a cependant pas lieu de mettre en péril une excellente relation tout simplement parce que l'entrepreneur comprend mal la question ou l'importance qu'elle revêt pour vous.

- Commencez par assembler vos idées en les plaçant sur papier avant d'en discuter avec l'entrepreneur. Il est important de pouvoir communiquer clairement ce qui lui permettra de mieux comprendre vos besoins. De cette façon, vous pourrez également mieux comprendre comment l'entrepreneur prévoit combler ces besoins.
- Conservez une attitude positive; il vous sera alors possible de discuter de la question en recherchant avec l'entrepreneur la meilleure façon de régler le problème. Souvent, la première étape de la résolution d'un problème consiste à chercher à comprendre le point de vue de l'autre. Dans bon nombre de cas, on en arrive rapidement à comprendre que les attentes de chacun n'avaient pas été clairement définies ou comprises.
- Les deux parties en cause doivent déterminer au départ si leurs attentes sont raisonnables et réalisables. Elles doivent également examiner les solutions susceptibles de produire les résultats voulus.
- **Dans la plupart des cas, il existe plus d'une solution à un problème.** Vous devriez examiner chacune d'elles avec l'entrepreneur de façon à adopter un plan d'action commun, ainsi qu'un échéancier approprié.
- Il faut ensuite rédiger un accord qui définit le travail à effectuer, le calendrier prévu ainsi que le partage des coûts en fonction des responsabilités respectives.

### **Et si la question ne peut être réglée?**

**La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** propose des recours à ce sujet. Pour en savoir plus.

## Chapitre 13 - Les quatre phases des travaux

*La construction de votre maison neuve se présente en quatre grandes phases:*

- Excavation et fondations
- Ossature et verrouillage de l'enveloppe
- Pose des panneaux de gypse
- Finition

Il existe également une cinquième étape au cours de laquelle se déroulent les inspections finales ainsi que l'examen des éléments encore à parachever.

L'échéancier des travaux permet aux divers corps de métiers ainsi qu'aux fournisseurs de planifier et de coordonner leurs activités tout au long des quatre principales étapes des travaux.

Voici un spécimen d'échéancier des travaux qui présente plus en détail les composantes de chacune des étapes susmentionnées.

<b>Échéancier de construction</b>	Date
<b>DÉBUT DES TRAVAUX (Excavation et fondations)</b>	
Visite du chantier	
Creusement des fondations	
Mise en place des formes des semelles et des murs de fondation	
Coulage du béton	
Ossature et verrouillage de l'enveloppe	
Remplissage des espaces hors fondations	
Mise en place des principales solives de plancher	
<b>Installation de l'ossature des murs</b>	
Installation des fenêtres	
Construction des escaliers	
Pose de la toiture	

Installation - électricité, plomberie, chauffage
Pose de matériaux isolants
Exécution des travaux de finition extérieure et menuiserie de finition
Pose des panneaux de gypse
Pose de panneaux de gypse sur les murs et plafonds
Raccordement aux réseaux électrique et de distribution d'eau et du gaz
Préparation des surfaces
Coulage et lissage du béton de plancher du sous-sol
<b>Finition</b>
Installation des armoires et des boiseries
Coulage et lissage du béton dans l'entrée de stationnement
Installation des marches extérieures
Aménagement de la pente du terrain
Peinture intérieure
CONFIRMATION DE LA DATE DE PRISE DE POSSESSION
DATE DE LA RENCONTRE DE CLÔTURE
RACCORDEMENT AUX SERVICES PUBLICS
Pose des revêtements de comptoir
Début de l'installation des équipements sanitaires
Pose des carreaux de céramique
Installation des commutateurs et appareils électriques
Pose des revêtements de sols

Fin de l'installation des équipements sanitaires

Nettoyage final

Inspection précédant la prise de possession

Prise de possession

## **Chapitre 14 - Comment composer avec des retards potentiels?**

Les travaux de construction peuvent enregistrer certains retards causés par la température. Cependant, les constructeurs du Québec ont mis au point des moyens efficaces qui leur permettent de poursuivre leurs travaux malgré des périodes de froid intense et de forte humidité.

Pour réduire au minimum les retards occasionnés par les conditions climatiques, votre entrepreneur déploiera tous les efforts nécessaires pour assurer l'étanchéité de la structure de votre maison et le raccordement aux services publics de façon à créer le plus rapidement possible un environnement de travail protégé.

Certains travaux extérieurs peuvent être laissés en plan jusqu'à ce que les conditions de travail soient plus favorables.

Ces travaux comprennent habituellement la pose de stuc, de crépi ou de peinture, le coulage du béton et le terrassement. Entre-temps, les travaux intérieurs peuvent se poursuivre selon l'échéancier.

L'entrepreneur peut vous expliquer les conséquences des retards dus aux mauvaises conditions climatiques et vous informer des mesures adoptées pour contourner le problème.

Certains retards peuvent avoir d'autres causes, comme les inspections du bâtiment et des conduites d'électricité et de gaz qui doivent être réalisées à des moments fixés par les autorités compétentes avant que les travaux puissent se poursuivre. Si l'entrepreneur attend la visite de l'un des inspecteurs, les travaux peuvent être interrompus provisoirement.

Il se produit généralement un autre retard au moment où l'entrepreneur entame une nouvelle étape des travaux; les fournisseurs et les corps de métiers doivent alors coordonner leurs déplacements d'arrivée et de départ du chantier.

Lorsque le retard excède cinq jours ouvrables, il est préférable de communiquer avec l'entrepreneur pour connaître les conséquences de cette situation sur l'échéancier des travaux.

Lorsque le nombre ou la durée des retards deviennent excessifs, communiquez avec le service à la clientèle de la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ.

## Chapitre 15 - Coordination des travaux de construction

Votre entrepreneur assure la coordination et la surveillance d'un certain nombre d'activités connexes, tant sur le chantier qu'à l'extérieur de celui-ci. Il lui faut diriger le travail de dizaines de spécialistes des divers corps de métier et de fournisseurs liés par contrat qui, tous ensemble, constituent une équipe sélectionnée avec soin.

**Les entrepreneurs spécialisés et les fournisseurs** se conforment aux plans, au devis descriptif et à l'échéancier fournis par l'entrepreneur.

Cette équipe est parfaitement au courant des normes, des modèles et du programme d'assurance de la qualité en vigueur chez l'entrepreneur et connaît bien les attentes de ce dernier à son égard.

Les fournisseurs et les entrepreneurs spécialisés ne peuvent modifier la tâche qui leur est confiée sans en avoir reçu l'autorisation préalable de l'entrepreneur. Pour qu'une telle autorisation soit accordée, il faut d'abord qu'un ordre de changement approprié soit rempli et autorisé par l'entrepreneur et par vous.

À mesure que la construction prend forme, il est possible que vous souhaitiez apporter quelques modifications. En pareil cas, vous devriez aborder la question le plus rapidement possible avec l'entrepreneur et proposer d'autres possibilités ou des solutions de rechange.

L'entrepreneur est là pour vous aider. Bien que les modifications introduites en cours de construction puissent occasionner des retards ou des coûts additionnels, l'entrepreneur sera en mesure de vous donner des conseils judicieux et d'assurer la bonne coordination des travaux.

L'entrepreneur a pour tâche de communiquer vos besoins aux différents corps de métier et aux fournisseurs, tout en assumant la responsabilité du travail de ceux-ci et de la qualité générale de votre nouvelle maison.

## **Chapitre 16 - Substitution courante de matériaux**

Votre entrepreneur doit recevoir de diverses sources et en temps voulu les matériaux qui lui permettront de construire votre maison conformément aux plans et selon l'échéancier fixé. Cependant, il peut arriver que certains matériaux ne soient pas disponibles au moment prévu dans l'échéancier des travaux.

Lorsque l'échéancier risque d'être compromis par des situations imprévues, l'entrepreneur se réserve habituellement le droit de modifier une méthode de construction ou de substituer au matériau original un matériau de qualité égale ou supérieure afin d'assurer le respect de l'échéancier.

L'entrepreneur peut décider de remplacer certains matériaux sans vous en aviser au préalable. Cependant, dans la plupart des cas, il vous informera de la situation et vous invitera à collaborer à la sélection d'un matériau de remplacement.

Si vous entretenez de bons rapports avec l'entrepreneur, vous devriez disposer d'un délai suffisant pour évaluer les options qui vous sont offertes. Dans certains cas cependant, il arrive que l'entrepreneur lui-même soit pris par surprise. Il vous faudra alors prendre rapidement une décision concernant le remplacement des matériaux de façon à assurer le respect de l'échéancier des travaux.

## Chapitre 17 - Points importants à vérifier lors de l'inspection

Vous éprouverez un intense plaisir à voir votre maison prendre forme et vous voudrez sans doute visiter le chantier à plusieurs reprises pour constater l'état d'avancement des travaux. Vous devriez cependant planifier ces visites avec l'entrepreneur de façon à choisir le moment le plus approprié et à réduire les risques sur le plan de la sécurité et de la responsabilité.

Pour obtenir une meilleure vision d'ensemble de la situation, vous devriez effectuer une inspection au terme de chaque phase de l'échéancier des travaux, vous pourrez alors être témoin de la progression des travaux sans avoir à vous inquiéter de chaque petit détail.

À certaines étapes du processus de construction, il arrivera à votre maison de ressembler à un assemblage hétéroclite de matériaux divers. Un grand nombre d'éléments seront encore incomplets tandis que d'autres, encore au stade préliminaire, seront parfaitement méconnaissables.

Vous devriez vérifier si les travaux réalisés sont conformes aux plans de construction que vous avez approuvés et si la qualité d'exécution est bien la même que celle que vous aviez constatée dans les maisons-témoins et dans la même fourchette de prix.

Vous pourriez relever certains écarts peu importants dans les dimensions, puisque votre maison est construite sur place, dans un environnement extérieur, au moyen d'un grand nombre de matériaux de construction différents.

Si vous avez des questions qui vous paraissent importantes, n'hésitez pas à en discuter avec l'entrepreneur le plus rapidement possible.

C'est au terme des travaux de charpente et de l'installation brute de la plomberie, de l'électricité et du système de chauffage, et juste avant la pose des panneaux de gypse, qu'il est intéressant de prendre connaissance de l'état d'avancement des travaux avec l'entrepreneur. Le moment est d'autant mieux choisi que les travaux ont été exécutés et sont encore visibles. Il est encore facile d'apporter tous les correctifs nécessaires et de façon plus économique que si la pose des panneaux de gypse avait été entamée.

Après la pose des panneaux de gypse, la construction entre dans une phase beaucoup plus détaillée. Il est alors possible de prévoir une date ferme de prise de possession.

Commencez déjà à préparer votre déménagement en dressant la liste des mesures à prendre, notamment:

1. Vérifiez si tous les documents relatifs à l'achat et à l'hypothèque ont bien été signés;
2. Avisez les services publics de la date d'interruption du service à l'adresse actuelle et de la date de reprise du service à votre nouvelle adresse;
3. Souscrivez une assurance sur votre nouvelle maison;
4. Présentez un avis de changement d'adresse à Postes Canada;
5. Avisez votre courtier ainsi que les institutions financières de votre changement d'adresse et commandez de nouveaux chèques;
6. Faites parvenir un avis de changement d'adresse aux sociétés de cartes de crédit et communiquez avec le service central d'enregistrement des cartes de crédit;
7. Communiquez votre nouvelle adresse aux journaux et revues auxquels vous êtes abonné;
8. Demandez à tous les organismes auxquels vous appartenez de modifier votre adresse dans leurs listes de membres;

9. N'oubliez pas de faire modifier vos polices d'assurance automobile, votre permis de conduire et le certificat d'immatriculation de votre véhicule;
10. Planifiez déjà la disposition du mobilier dans votre nouvelle maison.

Plusieurs organismes, comme les banques, les sociétés immobilières et les entreprises de déménagement proposent leur propre version de la présente liste de mesures. Renseignez-vous!

## Chapitre 18 - À l'approche de la prise de possession

Jusqu'à présent, l'entrepreneur n'a pu vous donner qu'une date estimative de prise de possession. Il sera bientôt en mesure de vous indiquer une date définitive. Une planification soignée et une bonne connaissance des dernières étapes du processus vous permettront de parcourir sans difficulté le chemin qui vous sépare de l'accès à votre maison. Voici donc les étapes à franchir au cours des derniers 45 jours des travaux:

### Compte à rebours

- 45 derniers jours: début des travaux de finition intérieure.
- 35 derniers jours: confirmation de la date de prise de possession.
- 14 derniers jours: préparatifs de l'acheteur, inspection finale, paperasse.
- Jour J: prise de possession et transfert notarié.

Bien que cela se produise rarement, il peut arriver que l'entrepreneur ne soit pas en mesure de respecter la date prévue à l'échéancier des travaux. Une telle situation comporte un bon nombre d'inconvénients, occasionne des coûts additionnels et crée une certaine tension, tant pour vous-même que pour l'entrepreneur. En conséquence, il vaut beaucoup mieux être informé au plus tôt de la situation de façon à pouvoir apporter les correctifs nécessaires.

Il est possible de réduire au minimum les répercussions d'un tel retard en conservant des relations suivies avec l'entrepreneur. Il incombe aux deux parties de chercher à réduire le plus possible leurs coûts respectifs.

En d'autres termes, informez-vous auprès de l'entrepreneur pour connaître sa politique en ce qui concerne le report de la date de prise de possession, informez-le de votre situation et demandez-lui de vous aider à trouver une solution qui respecte les intérêts des deux parties en cause.

Consultez les termes du plan de garantie de votre bâtiment résidentiel neuf qui vous instruira sur les montants d'indemnité payables dans ces circonstances.

## Chapitre 19 - Les 45 derniers jours

**Environ 45 jours avant la date prévue** de fin des travaux, c'est-à-dire à l'étape des travaux de finition du plafond, d'application du fini texturé et de l'application de la première couche d'apprêt sur les murs, votre entrepreneur procédera à une nouvelle évaluation de la date de prise de possession.

L'expérience acquise révèle que cette période de **45 jours** est amplement suffisante pour mettre la dernière main aux travaux de construction d'une maison neuve de modèle courant. Il faut prévoir un délai plus long dans le cas des maisons personnalisées ou de plus grandes dimensions dans lesquelles des travaux supplémentaires doivent être effectués au sous-sol ou qui font l'objet de spécifications précises relativement à la finition. Cette période est utilisée en partie par l'entrepreneur pour revoir l'ensemble des matériaux de finition et coordonner le travail des ouvriers chargés de la finition. Si vous devez encore sélectionner certains matériaux ou certaines couleurs, vous devriez procéder sans délai pour éviter de perturber l'échéancier des travaux.

La plupart des échéanciers de travaux ne prévoient qu'une période de deux ou trois jours avant la date de prise de possession pour effectuer les inspections finales et les derniers ajustements. Il importe donc de travailler de concert avec votre entrepreneur pour prévenir les difficultés de dernière minute, juste avant la date de prise de possession.

L'apparition d'un problème pourrait avoir pour effet de retarder la date de prise de possession. Une telle situation se produit rarement, mais à un moment où le temps est compté, tout retard, qu'il soit dû à une sélection tardive des matériaux, à une livraison retardée, à une substitution de matériaux ou à un changement de dernière minute, peut avoir des conséquences.

Il est donc important de communiquer régulièrement avec votre entrepreneur. N'hésitez pas à lui poser toutes les questions voulues. Vous serez rapidement informé des mesures à adopter. Si des difficultés devaient survenir, vous seriez en mesure de communiquer rapidement vos décisions à votre entrepreneur, ce qui lui permettra de coordonner le travail à effectuer avec les corps de métier en cause.

## Chapitre 20 - Les 35 derniers jours

Vous serez bientôt témoin d'une transformation impressionnante. De l'enchevêtrement des matériaux de construction surgira une maison neuve, une maison qui témoignera des soins et de l'attention que votre entrepreneur et vous-même avez porté à ce projet passionnant.

Habituellement **35 jours** avant la fin des travaux, votre entrepreneur vous avisera que votre nouvelle maison sera terminée et que vous pourrez procéder à l'inspection finale à une date déterminée.

Cette confirmation de la date de prise de possession vous indique qu'il est maintenant temps de régler un certain nombre de détails de nature administrative avec votre entrepreneur afin de vous assurer que tous les documents légaux et les autres formulaires requis ont bien été remplis et seront disponibles à la date de prise de possession.

Vous devriez demander à l'entrepreneur de vous indiquer comment procéder pour vous acquitter de ces formalités administratives et pour organiser des visites sur place au cours du dernier mois des travaux. Comme la situation évolue rapidement au cours de cette période, il est important pour vous d'acquérir une bonne connaissance du déroulement des opérations.

Compte tenu de la succession rapide des événements, vous voudrez sans doute visiter souvent le chantier pour vérifier l'état d'avancement des travaux. Cependant, ne soyez pas déçu si certains travaux restent encore à exécuter.

Si certains travaux ne semblent pas répondre à vos attentes, parlez-en à l'entrepreneur et attendez la fin des travaux; vous aurez de la sorte une idée plus juste de la beauté et de la qualité d'exécution du travail.

Les hommes de métier affectés aux travaux de finition sont des spécialistes qui tirent une grande fierté de la qualité de leur travail et y consacrent tout le temps nécessaire. Il est donc nettement préférable de les laisser progresser à leur rythme.

Le contrôle de la qualité des travaux dans votre maison neuve est assuré par le biais d'inspections régulières de l'entrepreneur. Ces inspections ont également pour objet de vérifier si les travaux progressent conformément au calendrier des travaux et si la date de prise de possession sera respectée. Si tel n'est pas le cas, l'entrepreneur verra à adopter les mesures nécessaires pour corriger la situation.

Votre entrepreneur verra à verrouiller la maison le plus rapidement possible de façon à la mettre à l'abri des intrus et de toute forme de vandalisme. À compter de ce moment, si vous prévoyez vous rendre sur le chantier, vous devrez communiquer avec le l'entrepreneur pour vous assurer d'avoir accès au chantier.

Le surveillant affecté au site par l'entrepreneur assure un contrôle permanent de l'évolution des travaux et s'intéresse de près à la qualité d'exécution. Il remet à chaque corps de métier une liste de contrôle des points à traiter. À mesure que ces points sont réglés, ils sont cochés sur la liste de l'entrepreneur. Cependant, ce n'est qu'au moment du nettoyage final qu'il est possible de relever, et de corriger, un grand nombre de petites imperfections. Exception faite de ces petites retouches, au moment où vous en prendrez possession, la qualité d'exécution des travaux réalisés à l'intérieur de votre nouvelle maison devrait être de même niveau que celle de la maison témoin de l'entrepreneur.

Compte tenu des saisons et des conditions climatiques, la réalisation des travaux extérieurs constitue un défi plus difficile à relever par l'entrepreneur. Si la fin des travaux est prévue pour l'hiver, il est possible que certains travaux n'aient pu être exécutés en temps voulu, notamment:

1. ouvrages en béton, comme les trottoirs et les entrées de stationnement;
2. ouvrages de stuc ou de crépi du sous-sol qui ne peuvent être réalisés que dans certaines conditions de température;
3. travaux de peinture extérieure, comme la menuiserie de finition;

4. derniers travaux d'aménagement des pentes du terrain.

**Ces travaux sont regroupés sous la catégorie des « travaux saisonniers à compléter ».**

Lorsque certains travaux saisonniers restent à compléter, il incombe à l'entrepreneur de vous donner les moyens d'accéder à votre propriété et de la quitter; par exemple, il doit aménager une voie d'accès provisoire faite de pavés de ciment ou de planches, des marches d'escalier sûres et un palier aux entrées principales.

Votre entrepreneur doit s'assurer que votre maison est parfaitement étanche, que le terrain est exempt de matériaux et de débris susceptibles de présenter un danger et que les travaux extérieurs de la maison sont terminés au moment de la prise de possession, sauf en ce qui concerne les travaux saisonniers à compléter.

## Chapitre 21 - Coopération en matière de vérification

**Au cours du dernier mois des travaux, votre désir de prendre une part accrue au processus est parfaitement compréhensible.** Au cours de cette phase où les derniers éléments sont incorporés à votre nouvelle maison, vous avez effectivement un plus grand rôle à jouer. Vous devez vous assurer que votre entrepreneur dispose de toutes les informations voulues pour terminer les travaux.

Les futurs propriétaires jugent parfois à propos d'établir une liste de vérification qui leur permet de mesurer l'état d'avancement et la qualité du travail au cours du dernier mois. Sachez qu'une telle liste existe aux termes du Règlement de **la Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ**.

L'équipe de l'entrepreneur, y compris les entrepreneurs spécialisés, disposent également de leurs propres listes de vérification contenant les travaux à exécuter, ces derniers étant cochés à mesure qu'ils sont exécutés. Les travaux en souffrance sont exécutés conformément à un plan préétabli, les ultimes retouches étant apportées pendant les quelques jours qui précèdent la prise de possession.

Vous pouvez faciliter l'exécution des travaux de finition ainsi que le déroulement harmonieux du calendrier de construction de plusieurs façons.

- Assurez-vous d'avoir bien sélectionné tous les matériaux de finition comme les couleurs, les revêtements de sol, les armoires, les comptoirs et les appareils. Confirmez auprès de votre entrepreneur que tout le matériel a été commandé et est disponible.
- Les couleurs constituent un élément particulièrement important à cette étape des travaux. L'entrepreneur commande les matériaux de finition à partir du tableau des finis intérieurs que vous avez approuvé (généralement au moyen d'un code de couleur ou de modèle) et le matériel est ensuite livré, généralement le jour qui précède son installation. Il peut être utile, si vous en avez l'occasion, de vérifier si la couleur des matériaux livrés sur le chantier correspond bien à vos sélections.
- Si vous avez commandé certains éléments de construction ou détails de finition particuliers, il serait sans doute utile d'en discuter avec l'entrepreneur avant leur installation. Demandez à rencontrer l'entrepreneur et les hommes de métier pour leur faire part de vos attentes concernant ces éléments particuliers. Vous pourrez alors dissiper tout malentendu et écarter un sujet d'inquiétude potentiel.

Cette coopération entre vous-même et votre entrepreneur en matière de vérification est utile et permet d'assurer que les **35 derniers jours** précédant la prise de possession se déroulent le plus harmonieusement possible.

## Chapitre 22 - Les 14 derniers jours

Les dernières semaines précédant la prise de possession constituent pour vous comme pour votre entrepreneur une période d'activité fébrile. Vous devez préparer votre déménagement tout en vous acquittant des ultimes étapes du processus d'acquisition. L'entrepreneur, quant à lui, doit tout mettre en place en prévision de votre inspection de préreception tout en réalisant lui-même ses propres inspections et en accueillant les inspecteurs municipaux du bâtiment.

**Il ne vous reste plus que quelques jours avant de prendre possession de votre maison** et pourtant, vous n'en avez pas encore terminé avec votre entrepreneur, vos rapports avec lui sont tout au plus entrés dans une nouvelle phase. Il vous reste encore cinq grandes questions à régler avant d'emménager dans votre nouvelle maison:

1. Achèvement des travaux.
2. Inspection préreception.
3. Complétion de divers documents relatifs à la transaction.
4. Transfert notarié et versement final.
5. Remise des clés

Au cours de la dernière semaine, l'équipe de finition verra à corriger les derniers détails comme les ultimes retouches à la peinture.

Pendant la phase du nettoyage final, un représentant de l'entrepreneur examine attentivement la maison pour vérifier si tous les travaux ont bien été effectués et coche chacun d'eux sur sa liste.

Vous devriez déjà avoir pris rendez-vous pour votre inspection de préreception. L'entrepreneur, après vous avoir consulté, verra à réserver une date précédant de deux ou trois jours la date de réception. Il peut même arriver que l'inspection coïncide avec la date effective de prise de possession.

## Chapitre 23 - Points à surveiller lors de l'inspection de préreception

Certains parlent de l'inspection de préreception et d'autres, de l'inspection d'occupation ou de l'inspection préalable à l'occupation. Quel que soit le nom retenu, la raison d'être d'une telle inspection est la même, c'est-à-dire vous permettre de constater et de confirmer que les travaux sur votre nouvelle maison sont terminés à votre entière satisfaction, ou encore de relever la présence de travaux à effectuer. De cette façon, l'entrepreneur et vous-même pouvez discuter des modalités d'exécution des travaux à effectuer.

Cette inspection vise également à permettre à l'entrepreneur de vous faire connaître votre nouvelle maison et toutes ses caractéristiques. Elle peut comprendre des présentations détaillées du mode de fonctionnement des appareils ainsi que des informations utiles sur leur entretien. Le représentant vous fera également connaître les détails du programme de service ainsi que les modalités de demande pour le service après-vente.

Prévoyez assez de temps (généralement deux heures environ) pour procéder à une inspection approfondie de votre nouvelle maison et pour bien vous familiariser avec votre environnement.

L'expérience a démontré qu'il est important de consacrer toute votre attention à l'inspection de votre maison neuve ainsi qu'aux informations concernant votre nouveau milieu de vie. En conséquence, il vaut sans doute mieux remettre à plus tard la visite d'amis, de parents, d'enfants et d'animaux domestiques. Cette inspection ne concerne que vous, le professionnel du bâtiment qui vous accompagne, s'il y a lieu, et l'entrepreneur.

Lors de l'inspection, vous devez accorder une attention particulière à deux situations et, au besoin, les porter à l'attention de l'entrepreneur:

- Les travaux à parachever désignent les travaux prévus dans le contrat et qui n'ont pu être exécutés à la date de l'inspection. Les travaux saisonniers à compléter, c'est-à-dire les travaux extérieurs qui n'ont pu être réalisés en raison de la température ou de la saison, constituent l'exemple le plus fréquent de ce type de travaux.
- Les travaux à corriger désignent les éléments qui ont été installés mais qui ne satisfont pas parfaitement aux normes de qualité. Il s'agit habituellement de défauts affectant l'apparence, comme des ajustements ou des petits travaux de finition, qui sont facilement relevés lors de l'inspection.

## Chapitre 24 - Réalisation de l'inspection de préreception

Discutez avec votre entrepreneur de toute défectuosité que vous pouvez constater. Tous les travaux convenus entre votre entrepreneur et vous (par exemple: marques sur le mur intérieur nord de la chambre à coucher n° 2, entrée de stationnement non installée, etc.) doivent être identifiés sur un formulaire prévu à cette fin.

Votre entrepreneur doit apporter les correctifs nécessaires à chacun des éléments indiqués sur le formulaire concerné et ce, dans un délai raisonnable.

Cette inspection devrait être réalisée de façon systématique. Commencez par une pièce, puis passez progressivement d'une pièce à une autre avant de procéder à l'inspection extérieure.

En suivant les indications du document, vous serez en mesure de faire porter votre examen sur les mêmes points que l'entrepreneur.

L'inspection des surfaces extérieures peut se révéler plus difficile en raison des conditions de température. Le cas échéant, vous devriez convenir avec l'entrepreneur d'une autre date pour la tenue de cette inspection.

Vous devez porter une attention toute particulière aux éléments qui peuvent être facilement endommagés pendant le déménagement. Ces dommages ne sont pas garantis puisqu'ils ne sont pas causés par une défectuosité des matériaux ou de la main-d'oeuvre. Il est donc important de prendre note des éléments figurant dans la liste ci-dessous, avant de prendre possession de la maison, de façon à consigner toutes les défectuosités ou lacunes qui feront l'objet de mesures correctives ultérieures:

1. Éviers, baignoires et accessoires de plomberie.
2. Comptoirs et armoires.
3. Dispositifs d'éclairage, miroirs et surfaces vitrées.
4. Fenêtres et moustiquaires.
5. Carreaux de céramique, moquettes, marqueterie, planchers, etc.
6. Portes, menuiserie de finition et quincaillerie.
7. Peinture et panneaux de gypse.
8. Fini des appareils.

À la fin de l'inspection, vous serez invité à signifier votre accord en ce qui concerne la finition d'ensemble de votre maison en signant les documents appropriés, après avoir pris note des correctifs à apporter. Lorsque vous avez signifié votre accord et signé la liste préétablie d'éléments à vérifier, une copie de celle-ci vous est remise.

## Chapitre 25 - La clôture légale

**Le processus de clôture légale comporte six grands volets:**

1. **Documents hypothécaires** - Signature, prise en charge, publication, exigences de la SCHL, inspections finales et accusé de réception de l'affectation du produit.
2. **Cession du titre** - Transfert notarié et publication.
3. **Certificat de localisation** - Confirmation de conformité.
4. **État des ajustements** - Liste des ajustements en argent.
5. **Clôture et paiement final** - Versement du solde en espèces ou par chèque visé.
6. **Remise des clés**

Il peut être utile d'examiner chacun de ces volets bien avant la date réelle de clôture, de façon à prévoir un délai suffisant pour dissiper tout malentendu ou confusion. Il faut compter quelques jours pour publier les documents signés.

### **1. Documents hypothécaires**

La bonne exécution des documents hypothécaires, y compris le paiement des fonds hypothécaires, constitue une étape essentielle qui doit être réalisée bien avant la date de prise de possession.

La société prêteuse détermine la durée du prêt hypothécaire et vous indique la date du début de vos responsabilités de paiement. Cette date constitue également la «date d'ajustement de l'intérêt».

Consultez les informations contenues dans votre lettre d'engagement au financement du prêt hypothécaire, y compris la date d'ajustement de l'intérêt, la durée, la période d'amortissement et le taux d'intérêt, la fréquence et le montant des versements ainsi que les privilèges de remboursement anticipé. Les conditions indiquées dans la lettre doivent être identiques à celles qui figurent dans les documents finaux.

### **2. La cession du titre**

Le contrat notarié définit les modalités de transfert du titre à l'acquéreur. Les documents hypothécaires et de cession du titre doivent avoir été remis au notaire avant la date de prise de possession afin de lui permettre de publier les documents en temps voulu et de veiller à la remise des fonds hypothécaires à l'entrepreneur.

### **3. Le certificat de localisation**

Votre entrepreneur verra à obtenir un relevé officiel de la propriété dans lequel apparaissent toutes les améliorations apportées au terrain, et qui permettra au service municipal compétent d'émettre un certificat de conformité, le cas échéant. Ce certificat sert entre autres à confirmer que le bâtiment respecte la réglementation municipale. En cas d'écart, une demande officielle de dérogation devra être présentée.

### **4. État des ajustements**

Le notaire préparera un état des ajustements. Il devrait, lorsque possible, vous en remettre un exemplaire pour examen avant la date du transfert notarié.

Ce relevé de compte final contient une liste de toutes les transactions financières survenues entre votre entrepreneur et vous-même, ainsi que les rajustements de clôture courants.

Le relevé contient également tous les détails du contrat original ainsi que les changements et les addenda introduits ultérieurement, les acomptes versés et les paiements reçus, les ajustements de clôture, les ordres de changement ainsi que le solde final.

L'entrepreneur vous demandera d'examiner le relevé et de confirmer le montant du solde. En règle générale, les questions qui sont soulevées au moment des rajustements de clôture portent sur les changements et les avenants au contrat.

Le relevé contiendra le coût des modifications demandées en vertu des addenda et ordres de changement convenus au préalable entre l'entrepreneur et vous-même.

Certains désaccords pourraient survenir entre l'entrepreneur et vous-même si les addenda et les ordres de changement n'ont pas été suffisamment documentés. Pour prévenir une telle situation, prenez tout le temps nécessaire pour remplir complètement les documents relatifs aux avenants et aux ordres de changement à mesure qu'ils sont établis, au lieu de vous en remettre à votre mémoire.

**Si vous avez des questions**, parlez-en à l'entrepreneur avant la date de prise de possession afin de lui laisser assez de temps pour obtenir les réponses recherchées.

### **Date d'ajustement de l'intérêt**

La date d'ajustement de l'intérêt peut être différente de la date de prise de possession de votre maison. En pareil cas, le notaire déterminera un rajustement d'intérêt dont le montant sera indiqué dans l'état des ajustements.

Si vous prenez possession de votre maison avant la date d'ajustement de l'intérêt, l'entrepreneur est justifié de recevoir le montant de l'intérêt hypothécaire couru pendant la période écoulée entre la date de la prise de possession et la date d'ajustement de l'intérêt. Si vous prenez possession de votre maison à la date d'ajustement de l'intérêt, il ne devrait pas y avoir lieu de procéder à un tel ajustement.

### **Ajustement de la taxe foncière**

L'étalement des dates de paiement des taxes foncières peut varier d'une municipalité à une autre. Si cette date est antérieure au transfert notarié de votre maison, l'entrepreneur aura acquitté le montant annuel de cette taxe, y compris pour la période suivant le transfert notarié. Le montant à verser à l'entrepreneur au titre du remboursement au prorata de cette taxe sera indiqué dans le relevé des ajustements.

Si vous acquérez votre nouvelle maison avant la date de paiement prévue de la taxe foncière annuelle, vous devez alors acquitter la totalité de la taxe, y compris, le cas échéant, le montant correspondant à la période précédant le transfert notarié. Vous serez alors admissible à un remboursement de la part de l'entrepreneur pour la période visée.

### **Autres ajustements**

Tous les coûts non comptabilisés dans le prix d'achat de votre maison neuve apparaissent à titre d'ajustements et sont inscrits à votre compte pour paiement au moment de la clôture.

Il peut s'agir, à titre d'exemples, des frais légaux, des frais de mutation immobilière, des droits de demande de prêt hypothécaire ou des intérêts courus pendant la période des travaux.

## **5. Clôture et paiement final**

La clôture consiste simplement à clore toutes les questions administratives et financières prévues au contrat.

Une rencontre peut avoir lieu quelques jours avant la date d'inspection de préreception.

Les questions traitées à cette occasion ou chez le notaire sont toutefois les mêmes:

1. Confirmer la bonne exécution de tous les documents;
2. Confirmer que le relevé de clôture est juste;
3. Confirmer le montant (en espèces ou chèque visé) du solde de paiement final.
4. Communiquer des informations sur les garanties applicables aux divers éléments de votre maison, comme les fenêtres ou les appareils.
5. Autoriser la remise des clés.

## 6. Remise des clefs

La qualité de la relation que vous avez établie avec l'entrepreneur prend tout son sens au moment où ce dernier vous remet les clés de votre nouvelle maison.

Les résultats des efforts déployés conjointement par vous-même, votre entrepreneur, le notaire et la société de prêts hypothécaires s'offrent maintenant à vous, avec les félicitations et les sourires de mise en pareille circonstance.

N'oubliez pas cependant qu'un certain nombre de mesures restent à compléter avant que l'on vous remette les clés de votre maison.

1. Les documents relatifs à la clôture de l'hypothèque et au paiement de celle-ci à l'entrepreneur doivent être remplis et signés.
2. Les titres et l'hypothèque doivent être publiés.
3. Le paiement final des sommes dues, y compris les ajustements et les frais de clôture, doit être effectué.
4. L'inspection préreception doit avoir été exécutée et le formulaire dûment complété et signé par l'acheteur et l'entrepreneur. Une copie du formulaire doit être transmise à **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ**.

Lorsque toutes ces opérations ont été effectuées, vous êtes prêt à passer à l'étape suivante, c'est-à-dire à entrer chez vous!

## **Chapitre 26 - Félicitations, vous êtes maintenant chez vous!**

Toutes les étapes franchies jusqu'ici ont constitué une expérience mémorable et intéressante, mais également éducative, quelquefois même, angoissante. Un parcours parsemé de problèmes logistiques et d'efforts de recherche de solutions, à tout le moins.

Vous êtes maintenant chez-vous, mais l'aventure n'est pas encore terminée.

Vous amorcez aujourd'hui une nouvelle phase dans vos rapports avec votre entrepreneur, moins intense peut-être, mais tout aussi importante que la précédente.

## Chapitre 27 - À quoi pouvez-vous vous attendre au cours de cette première année?

Après avoir été témoin pendant de longs mois des efforts déployés pour construire votre nouvelle maison, vous avez sans doute une idée plus juste de la complexité de ce travail.

Compte tenu du nombre de systèmes, de produits et de matériaux utilisés pendant la construction, il faut vous attendre à ce que certains d'entre eux nécessitent des ajustements ou de légères modifications.

**Les entrepreneurs accrédités à la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** vous offrent une garantie de parachèvement des travaux relatifs au bâtiment et dénoncés par écrit au moment de la réception ainsi que la réparation des vices et malfaçons apparents dénoncés par écrit au moment de la réception, la réparation des malfaçons découvertes dans l'année qui suit la réception et la réparation des vices cachés découverts dans les trois ans suivant la réception.

**Vous pouvez donc être tranquille** puisque les principales réclamations présentées par les propriétaires au cours de la première année, selon notre expérience, sont couvertes par le plan et concernent les points suivants:

1. Retouches et ajustements (appelés **malfaçons apparentes**), dénoncés par écrit lors de la réception, ce délai étant prolongé de trois jours dans le cas où vous n'auriez pas encore emménagé.
2. Éléments incomplets ou manquants (appelés **travaux à compléter**), dénoncés par écrit lors de la réception ou dans le délai de trois jours qui suit la réception, dans l'hypothèse où vous n'auriez pas emménagé à la date de la réception.
3. Tout élément nécessitant des travaux découlant d'une malfaçon, d'un vice caché ou d'un vice de conception ou de construction ou de réalisation ainsi que de vice du sol sera couvert.
4. Ne sont pas couvertes les réparations rendues nécessaires par un comportement normal des matériaux, la dégradation résultant de l'usure normale du bâtiment ainsi que les réparations rendues nécessaires notamment par un entretien inadéquat.

## Chapitre 28 - Le plan de garantie offert par l'entrepreneur

Les entrepreneurs accrédités à **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** jouissent d'une très bonne réputation et d'un excellent dossier de service auprès des acheteurs de maisons neuves.

L'approche qu'ils préconisent consiste à travailler de concert avec les propriétaires, dans un climat de courtoisie et de respect, pour trouver des solutions appropriées aux problèmes qui pourraient survenir.

Au cours de la première année suivant la réception du bâtiment, cette approche vise avant tout les objectifs suivants:

1. Exécuter dans un délai raisonnable tous les travaux à corriger et dénoncés à la réception du bâtiment.
2. Exécuter dans un délai raisonnable tous les travaux à parachever et dénoncés lors de la réception du bâtiment.
3. Régler dans un délai raisonnable toutes les questions liées à la garantie et portées à l'attention de l'entrepreneur au cours de la première année.
4. Veiller à ce que toutes ces questions relatives à la garantie soient réglées d'une façon rapide et harmonieuse.

**Bien que la procédure relative au service après vente puisse varier** d'un entrepreneur à un autre, chaque entrepreneur accrédité à **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** offre un plan de garantie complet destiné à répondre aux besoins de sa clientèle.

## **Chapitre 29 - Travaux à corriger dénoncés lors de la réception du bâtiment**

Votre entrepreneur sait que la meilleure façon de répondre à vos attentes consiste à exécuter rapidement les travaux prévus à l'attestation de parachèvement.

En règle générale, ces travaux sont exécutés dans un délai raisonnable, compte tenu, toutefois, du caractère saisonnier de certains de ces travaux ou parfois, de la difficulté à commander des matériaux particuliers.

Il peut être difficile pour l'entrepreneur d'exécuter les travaux voulus, surtout si personne n'est à la maison pendant la journée. Il serait sans doute bon d'entrer en contact avec la personne chargée de coordonner ces travaux afin de prendre les mesures nécessaires afin de lui assurer l'accès aux lieux.

### ***Travaux à parachever***

Les travaux incomplets ou non exécutés au moment de l'inspection de prise de possession ont souvent pour origine les conditions de température. Dans le cas des maisons dont la prise de possession s'effectue pendant les mois d'hiver, il est souvent nécessaire d'attendre le printemps et le retour de températures plus clémentes pour compléter les travaux extérieurs comme le coulage du béton ou l'application de stuc, de crépi ou de peinture. Ce «nettoyage du printemps» est habituellement terminé à la fin de juin, quelquefois plus tard lorsque la température ne s'y prête pas.

Les travaux à compléter doivent être exécutés dans le délai prévu. Votre entrepreneur devrait vous tenir au courant de l'évolution de ces travaux du printemps et vous informer de tout retard potentiel, comme dans le cas où les matériaux nécessaires ne sont pas disponibles.

Votre entrepreneur reconnaît qu'il est important de compléter les travaux à parachever dans un délai raisonnable afin de vous permettre de jouir le plus rapidement possible de votre nouvelle maison. Il n'ignore pas non plus qu'il s'y est engagé par contrat.

## Chapitre 30 - Travaux prévus en vertu du plan de garantie au cours de la première année

Au cours de la première année, une maison neuve subit habituellement certaines modifications causées par la sécheresse, le froid intense, la chaleur et l'humidité. Ces conditions changeantes peuvent donner lieu à certains problèmes, comme le soulèvement des clous, l'apparition de fissures capillaires au revêtement de gypse, etc. Le programme d'entretien et de garantie de votre entrepreneur tient compte de ces difficultés et vous indique à quel moment ces problèmes courants devraient être réglés.

Il est préférable d'attendre une période d'une année avant de s'attaquer à certains problèmes comme le soulèvement des clous, les fissures des panneaux de gypse, les craquements des planchers et des escaliers. De cette façon, les montures en bois et les panneaux de gypse subissent un rétrécissement maximum, ce qui permet par la suite de localiser la plupart des points à corriger. De plus, cette attente permet à l'entrepreneur de n'exécuter ces travaux qu'une seule fois pendant l'année, ce qui aura pour effet de perturber le moins possible vos activités quotidiennes.

Il peut arriver que les matériaux ou les systèmes ne fonctionnent pas correctement. En pareil cas, il pourrait revenir à l'entrepreneur d'apporter les correctifs nécessaires. Toutes les garanties des fabricants ainsi que les garanties qui accompagnent les composantes installées dans votre maison, comme les matériaux de toiture et les fenêtres, les appareils, la chaudière et le chauffe-eau, devraient vous être remises par l'entrepreneur afin que vous puissiez bénéficier de toute protection d'une durée supérieure à un an. Si vous n'avez pas reçu les documents de garantie et les manuels d'instruction des appareils installés, n'oubliez pas de les demander à l'entrepreneur.

Si vous avez des questions concernant l'entretien normal au cours de la première année ou les délais d'intervention, n'hésitez pas à communiquer avec l'entrepreneur. Il sera parfaitement en mesure de vous donner les réponses appropriées. La plupart des entrepreneurs offrent également des numéros de téléphone d'électriciens, de plombiers et d'entrepreneurs en chauffage que vous pouvez appeler directement en cas d'urgence, avant d'en informer votre entrepreneur le jour ouvrable suivant.

N'oubliez pas que les garanties offertes par les entrepreneurs accrédités à **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** comportent des délais de déchéance. Tous les problèmes de matériaux et de main-d'oeuvre qui n'ont pas été réglés doivent être dénoncés par écrit à l'entrepreneur et à **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** conformément aux dispositions du Contrat de garantie.

## **Chapitre 31 - Tolérances admises par l'industrie : ce qu'elles signifient**

L'industrie de la construction examine attentivement l'incidence des facteurs climatiques, comme la sécheresse, l'humidité, la chaleur et le froid, sur les matériaux de construction modernes, tant naturels que synthétiques.

Elle définit également des critères servant à évaluer un grand nombre de ces matériaux et à mesurer le niveau acceptable de performance en-deçà de seuils de tolérance précis. Les écarts qui n'excèdent pas les tolérances admises ne constituent pas nécessairement des défauts et ne signifient pas que le matériau ne peut remplir les fonctions pour lequel il a été conçu.

## Chapitre 32 - Entretien courant par le propriétaire

La grande qualité des matériaux de construction utilisés aujourd'hui nous incite souvent à prendre pour acquis leur efficacité énergétique, leur durabilité et leur performance. Cependant, malgré les perfectionnements les plus récents des techniques de construction domiciliaire, le vieil adage selon lequel un bon entretien préventif est essentiel au bon fonctionnement à long terme de votre maison neuve reste toujours aussi valable.

Votre nouvelle maison doit bénéficier de vos soins et de votre attention non seulement au cours de la première année mais aussi pendant toute sa durée de vie, vous pourrez ainsi faire partager votre plaisir à plusieurs générations successives d'occupants.

L'entretien courant par le propriétaire permet de garantir le bon fonctionnement de tous les matériaux et systèmes, tout en réduisant les coûts ultérieurs d'entretien.

«Le Tour du propriétaire», publié par **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ**, contient une liste détaillée et explicative des travaux d'entretien nécessaires. Un bon nombre d'entrepreneurs ont également préparé des manuels d'entretien à l'intention des propriétaires.

## Chapitre 33 - Résolution des litiges liés au Plan de garantie

**Dans la grande majorité des cas**, la relation qui s'est établie entre l'acheteur d'une maison neuve et l'entrepreneur est positive et durable. Les problèmes couverts par la garantie sont réglés en temps opportun au moyen de solutions proposées et mises en oeuvre par des spécialistes de la construction domiciliaire.

**Mais que se passe-t-il lorsque le scénario ne se déroule pas comme prévu?** Il peut arriver que la relation entre l'entrepreneur et l'acheteur se dégrade en cas de problèmes liés au plan de garantie. Il est également arrivé qu'un entrepreneur ne puisse honorer ses responsabilités en matière de garantie.

**La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ offre aux acheteurs de maisons neuves une procédure de règlement des litiges** qui découle d'un règlement pris pour la protection des consommateurs en vertu de la Loi sur le bâtiment (*L.R.Q. chap. B-1.1*). Cette procédure a été conçue pour régler les différends entre l'acheteur et l'entrepreneur ou pour remédier à toute incapacité de l'entrepreneur à s'acquitter de ses obligations.

## Chapitre 34 - La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ

**La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** propose un mécanisme permettant de résoudre les litiges qui surviennent entre les entrepreneurs et les acheteurs. Ce mécanisme reconnaît l'existence du lien contractuel qui unit l'entrepreneur et l'acheteur et tient compte de celui-ci dans le déroulement du processus.

**La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ collabore avec les entrepreneurs et les acheteurs. Quant aux entrepreneurs**, elle les aide, les conseille et veille à ce qu'ils respectent leurs obligations à l'endroit des acheteurs de maisons.

**Quant aux acheteurs**, elle les assiste et elle veille à ce que les entrepreneurs s'acquittent de leurs responsabilités prises à leur endroit dans le cadre de la Garantie.

**Les obligations et responsabilités de la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** découlent du règlement sur le Plan de Garantie des bâtiments résidentiels neufs pris en vertu des dispositions de la Loi sur le Bâtiment (*L.R.Q. chap. B-1.1*) Ces obligations sont reproduites dans le Certificat de Garantie qui vous est envoyé au moment de l'enregistrement de votre unité résidentielle.

**La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ agit à différents niveaux**, depuis une participation proactive à l'éducation du consommateur et des intervenants de l'industrie jusqu'à la mise en place d'une protection efficace assortie d'une procédure rapide de résolution des litiges.

**Le présent document constitue un bon exemple du rôle proactif de La Garantie**; il a été rédigé spécialement pour aider les acheteurs de maisons neuves et les entrepreneurs accrédités à **La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** à mesurer toute l'importance du lien qui les unit. Il permet d'établir des communications efficaces pendant toute la durée du processus de construction.

**La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ est un administrateur autorisé** par la Régie du Bâtiment et sa garantie constitue un plan approuvé aux termes du règlement sur le Plan de Garantie des Bâtiments Résidentiels neufs. **La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** est cependant le fruit de l'expérience née de la volonté de chefs de file de l'industrie de la construction domiciliaire qui dès 1976 désiraient mettre en place les conditions d'un marché plus favorable et plus sûr, tant pour les entrepreneurs eux-mêmes que pour les acheteurs de maisons neuves, en définissant des normes et en exigeant des entrepreneurs qui seraient accrédités qu'ils allaient les respecter.

**La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ dispose d'une structure financière qui lui permet de traiter et de régler les divers problèmes** et a été mis au service d'une vision et d'une mission ainsi définies.

### **Notre vision**

«**La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ**, a pour fonction d'innover et d'assurer la prestation de services de garantie à l'industrie de la construction domiciliaire.

Nous nous sommes engagés à aider les intervenants de l'industrie de la construction domiciliaire et à veiller à ce que les consommateurs bénéficient des avantages qui découlent d'un tel succès.»

### **Notre mission**

«**La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ**, a pour mission de protéger l'investissement réalisé par les acheteurs de maisons neuves au Québec et d'assurer des services de qualité à ses membres accrédités.»

## Chapitre 35 - Comment la garantie intervient lors d'un problème

**Vos rapports avec votre entrepreneur** sont à la fois de nature légale, contractuelle et basés sur le long terme. Désireuse de favoriser le maintien de rapports harmonieux entre votre entrepreneur et vous, **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** vous encourage à tenter de régler vos problèmes en communiquant d'abord avec votre entrepreneur!

Si cette approche échoue et que survienne un différend entre l'entrepreneur et vous, vous devez suivre la procédure réglementaire établie qui édicte, d'abord et avant tout, que toute réclamation faite en vertu du plan de garantie doit être présentée au plus tard dans les six mois de l'apparition soit de la malfaçon, soit du défaut caché, soit du vice de construction sous peine de déchéance des droits à **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ**.

**Que l'on réclame la protection pour la garantie** d'un an (les malfaçons) pour la garantie de trois ans (les vices cachés) ou la garantie de cinq ans (les vices de conception ou de construction) toute dénonciation se fait par écrit à l'entrepreneur avec copie à l'administrateur. Cet écrit doit mentionner les défauts de construction constatés et reprochés.

Vous devez attendre 15 jours après l'expédition de la dénonciation écrite et dans l'hypothèse où vous seriez insatisfait de l'intervention de l'entrepreneur ou encore si ce dernier n'est pas intervenu à la suite de votre dénonciation écrite, vous demandez l'intervention de l'administrateur auquel cas, vous devez verser des frais de 100 \$ pour l'ouverture de votre dossier. Ces frais vous seront remboursés si la décision rendue vous est favorable en tout ou en partie ou encore si une entente intervient entre vous et l'entrepreneur.

**La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** a alors 15 jours pour demander à l'entrepreneur d'intervenir et de l'informer dans un délai additionnel de 15 jours s'il entend prendre des mesures pour remédier à la situation et si oui, quelles sont ces mesures.

Une fois ces délais expirés, **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** doit passer l'étape suivante et faire une inspection sur place destinée à lui permettre de se former une opinion sur les faits reprochés à l'entrepreneur et le cas échéant, sur les mesures prises par ce dernier pour remédier à la situation. Cette inspection doit se faire dans les 15 jours qui suivent le délai accordé à l'entrepreneur pour faire connaître à l'administrateur du Plan de Garantie les mesures qu'il entend prendre pour remédier à la situation.

Dans les 20 jours qui suivent son inspection, l'administrateur du Plan de Garantie doit produire un rapport écrit et détaillé constatant s'il y a eu ou non règlement dossier et en cas d'absence de règlement, il statue sur votre demande de réclamation et précise, le cas échéant, les travaux qui devront être exécutés.

Si l'entrepreneur néglige d'apporter les correctifs requis et qu'il s'abstienne de recourir à la médiation ou à une contestation de la décision en arbitrage, **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** prend en charge le parachèvement ou les corrections dans un délai convenu avec vous et procède, 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.

Vous devez être informé que lorsque le représentant de **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** se rendra sur les lieux afin de constater la situation, il invitera également l'entrepreneur à participer à la rencontre afin que chacun ait l'opportunité de faire valoir son point de vue.

Vous devrez donc être en mesure de lui soumettre le plus précisément possible tous les documents et toutes les informations relatifs aux problèmes reprochés et vous devrez également fournir copie des documents écrits ou des lettres échangés avec l'entrepreneur sur cette question.

## Chapitre 36 - Procédés de révision de la décision de l'administrateur

Il est possible que vous-même ou l'entrepreneur soyez insatisfait de la décision rendue par le représentant de l'administrateur. L'un ou l'autre peut alors recourir à l'arbitrage pour soumettre le cas à une autre partie chargée de trancher le différend. Toutefois, avant d'en arriver à cette étape, le règlement prévoit également un processus plus souple auquel les parties peuvent se soumettre volontairement. Il s'agit de la médiation.

### **La médiation**

Dans les cas où vous et votre entrepreneur en convenez, vous pouvez recourir à la médiation pour tenter d'en arriver à une entente sur le différend qui vous oppose. Cette convention doit être constatée par écrit et intervenir dans les 15 jours qui suivent la décision de l'administrateur sur votre réclamation.

La démarche de médiation est basée sur un processus «gagnant-gagnant» en ce qu'elle peut continuer tant et aussi longtemps que chacune des parties y trouve son compte ou espère une conclusion avantageuse pour elle et cela par opposition au référé à l'arbitrage qui constitue un processus aux termes duquel l'une des parties aura gagné et l'autre perdu comme c'est le cas pour un procès.

La médiation est tenue par un médiateur choisi par vous et l'entrepreneur à partir d'une liste de personnes disponibles au ministère du Travail.

Jusqu'à ce que la médiation soit terminée, tout autre délai est suspendu afin de donner aux parties la chance de trouver un règlement qui les satisfasse.

Dans tous les cas, **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** est invitée à participer à la médiation. Les coûts de la médiation sont partagés en parts égales entre vous et votre entrepreneur sauf si vous en convenez autrement.

Si l'administrateur participe à la médiation, il en assume alors le tiers des coûts.

Tant mieux si la médiation est couronnée de succès. Cela mettra un terme au différend entre vous et l'entrepreneur; dans le cas contraire, nous revenons à la case départ, c'est-à-dire à l'étape où nous en étions après la décision de **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ**.

### **L'arbitrage**

Reprenant l'hypothèse où vous-même ou l'entrepreneur êtes insatisfait d'une décision de l'administrateur, celui-ci doit, pour que cette décision ne devienne pas exécutoire, soumettre le différend à l'arbitrage dans les 15 jours de la réception par poste recommandée de la décision de l'administrateur. Si vous-même et l'administrateur avez convenu de soumettre le tout à la médiation mais que cette dernière ait échoué, vous avez, dans ce dernier cas, un délai 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 pour soumettre le différend à l'arbitrage.

**La décision de l'arbitre est finale et sans appel.** Cela signifie que le client, l'entrepreneur et **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** sont liés par la décision arbitrale dès qu'elle est rendue par l'arbitre, et cela à l'exclusion de toute audition devant les Tribunaux de droit commun.

Dans tous les cas, les coûts de l'arbitrage sont partagés en parts égales entre **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** et l'entrepreneur lorsque c'est ce dernier qui a recours à l'arbitrage, alors que les coûts sont à la charge de **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** lorsque vous, client, êtes demandeur et que vous obtenez gain de cause partiel de votre demande, au cas contraire, c'est-à-dire, si vous n'obtenez gain de cause sur aucun des aspects de votre réclamation, l'arbitre aura le devoir de départager les coûts.

**Attention, toutefois, ces coûts ne concernent que l'arbitrage et il est possible que vous ayez à assumer en tout ou en partie vos frais raisonnables d'expertise pertinente ainsi que la totalité des honoraires de votre avocat, le cas échéant.**

Pour avoir recours à l'arbitrage, vous-même ou votre entrepreneur doit adresser sa demande à un organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du Bâtiment, et cela dans les 15 jours de la réception par poste recommandée de la décision de l'administrateur ou, comme nous l'avons vu précédemment, dans les 15 jours de l'avis du médiateur constatant l'échec total ou partiel de la médiation.

L'organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du Bâtiment voit à la désignation de l'arbitre à partir d'une liste des personnes préalablement dressée par lui et transmise à la Régie. L'organisme d'arbitrage doit confier le cas à une personne physique ayant de l'expérience dans les plans de garantie ou ayant la formation professionnelle requise dans les matière se rapportant aux questions soulevées par l'arbitrage.

L'audition de la demande en arbitrage doit débiter dans les 15 jours de la réception dans tous les cas portant sur une réclamation présentée à l'origine par un client.

L'organisme d'arbitrage doit mettre à la disposition des parties un document de vulgarisation de sa procédure notamment à l'égard du droit de représentation, des règles de procédure et de preuve à suivre, du mode d'assignation des témoins et des experts, de la possibilité d'inspecter des biens ou de visiter les lieux, de la consignation d'une entente qui pourrait intervenir et de la procédure d'homologation de la décision arbitrale.

Dans tous les cas, l'arbitre désigné donne aux parties intéressées et à l'administrateur un avis écrit d'au moins cinq 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 et cela afin de permettre à chaque partie de prendre toutes les mesures et dispositions qui s'imposent pour faire valoir ses droits.

Nous vous rappelons que la décision arbitrale lie les parties intéressées et **la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** dès qu'elle est rendue et cette décision est finale et sans appel.

## Chapitre 37 - Questions fréquentes et moins fréquentes sur la Garantie

### Q. Que se passe-t-il si mon entrepreneur a mis fin à ses activités?

#### **R. La Garantie vous protège pendant les travaux de construction et après la prise de possession.**

Certaines circonstances particulières peuvent vous amener à demander l'aide des responsables de la Garantie pendant la construction de votre maison neuve. Ce peut être le cas lorsque vous ne constatez aucun signe d'activité sur le chantier pendant une période anormalement longue (plus de 10 jours ouvrables) ou que chaque période d'activité est entrecoupée de longs délais. Ce peut également être le cas lorsque vos appels répétés aux bureaux de l'entrepreneur restent sans réponse ou que les titres de la propriété semblent soudainement grevés d'hypothèques légales.

Votre appel à la Garantie est acheminé au représentant des services à la clientèle qui note les informations appropriées et transmet votre dossier au Service de la conciliation et de l'inspection; ce dernier communique avec vous pour recueillir un complément d'informations avant de faire enquête pour déterminer la nature du problème.

Si l'entrepreneur a laissé les travaux de construction en plan, le représentant de la Garantie vous expliquera la nature de la Protection du parachèvement et verra s'il y a lieu à ce moment d'adopter les mesures nécessaires pour faire exécuter les travaux requis.

En pareil cas, la Garantie agirait à titre d'agent représentant l'acheteur, tout en procédant à une analyse exhaustive des questions d'ordre contractuel et financier relatives à l'achat afin de garantir que vous avez adopté toutes les mesures nécessaires pour assurer votre protection.

Si votre entrepreneur a mis fin à ses activités après la date de prise de possession, la Garantie prendra à son compte les obligations de ce dernier en ce qui concerne la garantie d'un an contre les malfaçons cachées.

Communiquez avec les responsables de la Garantie pour recevoir les formulaires appropriés de demande d'assistance.

La Garantie étudiera votre cas, puis établira un calendrier de réponse aux problèmes de garantie au cours de la première année.

---

### Q. Que faire en cas de problèmes liés à la structure après la première année?

#### **R. La Garantie répondra à vos besoins.**

**Un problème de structure est défini comme une défaillance d'un élément porteur à assurer le soutien voulu.** Aux termes de cette définition, une fissure dans un mur du sous-sol ne constitue pas un problème de structure mais pourrait indiquer la présence d'un problème de cette nature.

**Si vous soupçonnez l'existence d'un vice de structure,** communiquez avec votre entrepreneur. À défaut d'une intervention de ce dernier communiquez avec les responsables de La Garantie. Un agent du Service à la clientèle prendra note des détails et vous fera parvenir une «Demande d'ouverture de dossier» pour débiter la procédure de conciliation. Au retour de ce document, un conciliateur prendra rendez-vous avec l'acheteur et l'entrepreneur pour effectuer, **sans frais**, une inspection sur place.

**Si le conciliateur confirme la présence d'un vice de structure,** il exigera que l'entrepreneur effectue les travaux correctifs. À défaut de l'implication de l'entrepreneur, la Garantie entreprendra les réparations nécessaires pour corriger la cause du problème, dans les limites de la protection relative à l'intégrité de la structure.

---

**Q. Que se passe-t-il en cas de problèmes d'infiltration d'eau dans le sous-sol et dans les fondations?**

**R. La Garantie est là pour vous aider.**

Le problème le plus fréquemment signalé aux services de garantie de la Garantie est sans doute l'infiltration d'eau à travers les fondations ou le plancher du sous-sol.

**Un sous-sol n'est pas conçu pour être imperméable**, mais étanche, selon les dispositions du Code du bâtiment en vigueur au Québec.

**L'infiltration d'eau ne signifie pas que vous avez un problème** sur le plan de la structure, des matériaux ou de la main-d'oeuvre. Le problème peut être causé par tout autre chose, comme le tassement du sol près des fondations (ce qui entraîne une modification de la pente), l'arrosage excessif à proximité des fondations ou l'enlèvement des descentes pluviales, ce qui occasionne le déversement des eaux de pluie à proximité des murs de fondation.

**Dans la plupart des cas, la source du problème se situe au niveau de la pente du terrain.** Le propriétaire ou l'entrepreneur paysagiste embauché par le propriétaire pourrait avoir modifié le réseau de drainage autour de la maison, ce qui aurait eu pour effet d'entraîner les eaux de ruissellement vers les murs de fondation au lieu de les en éloigner.

**Signalez d'abord le problème à votre entrepreneur.** La Garantie peut également intervenir en vous donnant les informations et les conseils appropriés. Il peut également localiser l'origine et les causes de l'infiltration et proposer certaines solutions.

**Le conciliateur consultera** le plan d'implantation ou le tracé de la pente de la propriété pour déterminer le dénivellement longitudinal approprié du terrain, tel qu'il avait été planifié et approuvé initialement.

**Le conciliateur de la Garantie recommandera les mesures à adopter** pour éliminer la source des problèmes d'infiltration.

**Si vous en faites la demande, la Garantie enverra un conciliateur**

## Chapitre 38 - La gestion des services de la Garantie

**La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ** est un organisme axé sur la recherche de solutions. Elle propose des solutions tant aux constructeurs de maisons qu'aux acheteurs et est constamment à leur disposition pour leur offrir des conseils utiles.

Lorsque la Garantie est appelée à trancher un différend, elle offre des services de conciliation et d'arbitrage. Toutefois, La Commission des garanties de l'APCHQ ne considère ces démarches réussies que si les solutions retenues débouchent sur des résultats positifs et sur une meilleure relation entre l'entrepreneur et l'acheteur. Cette Commission est formée de représentants de l'industrie de la construction, d'une association de consommateurs reconnue, de l'industrie de prêts hypothécaires et de représentants d'autres secteurs d'activités. Toutes ces personnes assurent la direction, établissent les politiques et définissent les orientations de la Garantie.

La gestion de la Garantie sur une base quotidienne relève de son équipe de direction; il lui appartient de proposer les nouvelles politiques et d'obtenir un consensus au sein de la Commission des garanties, de veiller à l'application des politiques en vigueur et de prévoir les besoins futurs.

La division des Garanties de l'APCHQ est scindée en deux grands secteurs géographiques, à savoir Montréal et Québec.

## Chapitre 39 - La fin ou un nouveau début?

Le présent guide, qui traite des diverses étapes à parcourir entre l'achat et la prise de possession de votre maison neuve, **ne comporte pas vraiment de dernier chapitre**, puisque votre entrée dans la maison constitue à elle seule une nouvelle aventure passionnante.

L'environnement que vous aviez imaginé lorsque vous avez choisi le plan de votre maison commencera à prendre forme à mesure que les rues seront pavées, que les trottoirs seront construits, que les arbres seront plantés et que les pelouses commenceront à verdier.

Lorsque vos voisins commenceront à emménager, les espaces verts et les terrains de jeux s'animeront et prendront vie. Les commerces, les services et les écoles seront mis en place pour répondre aux besoins croissants d'une collectivité toujours plus nombreuse.

**Votre environnement est appelé à évoluer** et à changer d'aspect avec le temps; pour le moment cependant, il vous reste encore beaucoup de petites étapes et d'à-côtés intéressants à réaliser, qu'il s'agisse de choisir les couvre-fenêtres ou les meubles ou encore de décider de l'emplacement de votre toile, photo ou affiche préférée.

**Et après l'emménagement**, vous voudrez sans doute enrichir votre environnement en installant une clôture, une haie ou une terrasse; peut-être même envisagerez-vous la possibilité de rendre votre sous-sol habitable.

**Les possibilités qu'offre votre maison**, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, sont illimitées et ne dépendent que de votre imagination et du temps, des ressources et de l'énergie que vous êtes prêt à y consacrer.

**Les compétences en matière de planification et de budgétisation que vous avez affinées** au cours de la période écoulée entre l'achat et la prise de possession vous permettent d'envisager l'avenir avec la certitude suivante:

**Il n'en tient qu'à vous** d'imaginer et de réaliser tout le potentiel de votre maison au cours des années à venir.

## Chapitre 40 – Glossaire

### A

#### ***Acompte***

Montant versé par l'acheteur à l'entrepreneur pour valoir sur le prix d'achat de la maison.

#### ***Allocation de construction / allocation de l'entrepreneur***

Enveloppe qui vous permet de sélectionner vous-même certains éléments comme les dispositifs d'éclairage, les revêtements de sol, les équipements sanitaires ou les appareils. L'allocation indique avec précision ce qui est prévu dans chaque cas et peut aussi comprendre le montant prévu à cette fin.

#### ***Arbitrage***

Dernière étape du processus de résolution des litiges, habituellement précédée de la conciliation, ainsi que de la médiation, le cas échéant. L'arbitrage consiste en un processus officiel auquel l'acheteur doit accepter de prendre part pour qu'il se tienne. Il dispose du litige de façon finale et sans appel.

### C

#### ***Certificat de localisation***

Document juridique indiquant de façon précise l'emplacement de toutes les améliorations visibles, tant publiques que privées, et leur distance par rapport aux limites de la propriété. En conséquence, ce document peut être utilisé par l'acheteur, le vendeur, la société de prêt et la municipalité comme une représentation exacte des améliorations apportées à votre propriété.

#### ***Cession du titre***

Transfert notarié de la propriété de l'immeuble du vendeur à l'acheteur avec publication de l'acte au Bureau de la publicité des droits.

#### ***Contrat d'entreprise***

Contrat utilisé lorsque l'entrepreneur est chargé de construire une maison neuve sur un terrain appartenant déjà à l'acheteur.

#### ***Contrat préliminaire***

Ce contrat est utilisé lorsque l'entrepreneur vend à la fois la maison et le terrain. Le contrat détermine avec précision le terrain en question et contient des détails relatifs à la cession du titre à l'acheteur lorsque les clauses du contrat auront été remplies.

#### ***Coûts de clôture***

Coûts additionnels au prix d'achat de la maison, comme les frais juridiques, les frais de cession, les services publics, les ajustements d'intérêt, les taxes et les débours, qui doivent être acquittés à la date de clôture.

---

### D

#### ***Date d'ajustement de l'intérêt***

Date, en général antérieure à la date du premier versement sur votre prêt hypothécaire, où les intérêts sur les fonds hypothécaires avancés sont calculés pour vos versements réguliers.

### ***Date de conclusion du contrat***

Date à laquelle les deux parties ont signé le contrat.

### ***Défaut de structure***

Défaillance d'un élément porteur de votre maison à assurer le support approprié. Ne peuvent être considérés comme défauts de structure les entrées de stationnement, les planchers de sous-sols et de garage, les terrasses, les trottoirs, les murets de retenue et tous les autres ouvrages en béton non porteurs.

### ***Devis descriptif***

Le devis descriptif est le document dans lequel figurent les détails de la construction et de la finition ainsi que d'autres informations. Ce document contient également les tableaux des finis intérieur et extérieur. Le devis descriptif constitue un élément important du Contrat et a priorité sur les plans d'exécution en cas de différence entre ces deux documents.

---

## **E**

### ***Échéancier de construction***

Aperçu général des activités de construction permettant aux fournisseurs et aux corps de métiers de planifier et de coordonner leurs activités pendant les quatre grandes étapes de la construction: Excavation et fondations, ossature et verrouillage de l'enveloppe, pose des panneaux de gypse et finition 1 et 2.

### ***État des ajustements***

Bilan contenant un historique de tous les accords et ententes de nature financière conclus entre vous et votre entrepreneur, ainsi que les ajustements de clôture normaux, y compris les montants payés et les soldes exigibles.

---

## **F**

### ***Formulaire d'inspection préreception***

Liste préétablie d'éléments à vérifier permettant une inspection conjointe par l'entrepreneur et l'acheteur et sur laquelle l'acheteur doit indiquer les malfaçons apparentes qu'il n'accepte pas, ainsi que les travaux à compléter.

---

## **H**

### ***Hypothèque***

L'hypothèque est une sûreté réelle garantissant un prêt consenti pour l'achat d'une maison; elle constitue une charge financière qui grève la propriété.

## ***Hypothèque légale de la construction***

Sûreté réelle garantissant une somme due à un entrepreneur. Une hypothèque légale peut être publiée par l'entrepreneur général, par un fournisseur ou par un entrepreneur spécialisé qui a fourni des matériaux ou des services liés à la construction de votre maison neuve et qui n'a pas été payé. Si le détenteur d'une hypothèque légale agit dans les délais prescrits, le propriétaire de la maison peut être tenu de verser le montant réclamé par le détenteur de l'hypothèque légale. Le détenteur d'une hypothèque légale peut soit exiger que la propriété soit vendue pour remboursement de la dette, soit décider de la prendre en paiement de sa créance.

---

### **I**

#### ***Inspection préreception***

Inspection effectuée conjointement par l'entrepreneur et par l'acheteur à partir d'une liste pré-établie d'éléments à vérifier.

### **L**

#### ***Lettre d'engagement***

Avis écrit émis par le créancier hypothécaire à l'intention de l'emprunteur, l'engageant au versement d'un montant déterminé du prêt hypothécaire selon des conditions précises.

### **Levé**

Document dans lequel sont définis les limites et dimensions de la propriété, l'emplacement des améliorations apportées à celle-ci ainsi que les servitudes et les empiètements.

### **M**

#### ***Médiation***

Processus par lequel l'acheteur et l'entrepreneur tentent, avec l'aide d'une tierce partie appelée médiateur, d'en arriver à une entente sur le différend qui les oppose avant de demander l'arbitrage.

---

### **O**

#### ***Offre conditionnelle***

Offre d'achat assujettie à des conditions spécifiques, comme l'approbation d'un prêt hypothécaire. L'offre comporte toujours une date limite à laquelle toutes les conditions doivent être satisfaites.

---

### **P**

#### ***Paiements proportionnels***

Les paiements proportionnels sont des montants qui doivent être versés à des dates correspondant à l'achèvement de chacune des étapes de la construction. Ces montants ainsi que le versement des fonds à l'entrepreneur devraient correspondre de près à la valeur des travaux achevés. Un montant de retenue de

protection contre les hypothèques légales de la construction, correspondant à 15% du montant total, peut être déposé en fidéicommis auprès du notaire de l'entrepreneur.

### ***Pente de terrain***

Dans la conception technique de la maison, élévation prévue de celle-ci sur le terrain par rapport au trottoir, à la rue, à l'allée et aux propriétés adjacentes. La pente détermine également un certain nombre d'autres facteurs comme la mise en place d'encadrements de soupirail et de murets de retenue, la conception des marches et le profil du terrain après l'aménagement paysager. La planification des pentes du terrain permet d'assurer le bon écoulement des eaux de surface et de prévenir les problèmes d'humidité au sous-sol.

### ***Permis de construction***

Permis que le propriétaire ou l'entrepreneur doit obtenir de la municipalité avant le début de tout travail de construction ou de réparation. Ce permis doit être placé bien en vue jusqu'à ce que les travaux soient achevés et qu'un inspecteur municipal les ait inspectés.

### ***Plans de façades***

Schémas détaillés, à l'échelle et avec cotes du toit et des murs extérieurs de votre maison. Ces dessins contiennent des vues frontale, latérales et arrière de votre maison et précisent l'emplacement et les types de revêtements extérieurs à utiliser.

### ***Plans de construction***

Plans de construction bidimensionnels et à l'échelle contenant les plans de façades, les plans d'étage intérieurs et les plans des structures utilisés à diverses fins comme la délivrance d'un permis de construire de la municipalité, les commandes aux fournisseurs et la planification des travaux des entrepreneurs spécialisés.

### ***Plans d'intégration et d'implantation architecturales***

Règlements ou directives émis par le promoteur immobilier pour déterminer l'emplacement des maisons sur les terrains, les dimensions des façades, les détails de la conception extérieure, les types de revêtements extérieurs, les couleurs, etc.

### ***Plan du terrain***

L'orientation et l'emplacement de votre nouvelle maison sur le terrain, sur un dessin à l'échelle du terrain. Ce plan indique la distance entre la maison et les limites avant, arrière et latérales de la propriété et positionne la maison conformément à la réglementation municipale régissant les marges de retrait par rapport aux limites de propriété et aux servitudes. L'emplacement des servitudes est également indiqué avec le détail de la pente.

### ***Plans de la structure***

Plans d'exécution contenant des vues en coupe ainsi que les détails des composantes de la structure de votre nouvelle maison, comprenant les semelles des fondations, les murs de sous-sol, les fermes, les solives de plancher et les poutres de soutènement.

### ***Prix d'achat***

Prix d'achat convenu de votre maison neuve (et du terrain, s'il est stipulé dans le contrat préliminaire), plus la TPS et la TVQ, moins la ristourne de TPS et de TVQ consentie par les gouvernements fédéral et provincial aux acheteurs de maison neuve. Le prix d'achat comprend également le coût de toute modification convenue aux plans et aux spécifications à la signature du contrat, ainsi que les ajustements appropriés.

---

## **R**

### ***Réglementation sur le zonage***

Réglementation municipale définissant l'utilisation du terrain et prévoyant les restrictions y afférentes, y compris les marges de retrait et les types de bâtiments autorisés.

### ***Retenue pour travaux à compléter***

Valeur convenue des travaux non exécutés à la date de réception Le montant retenu pour travaux à compléter peut être constitué de la valeur de plusieurs tâches non terminées. À mesure que chaque tâche est exécutée, le montant correspondant à celle-ci peut être versé à l'entrepreneur.

### ***Retenue de protection contre les hypothèques légales de la construction***

Retenue pour se prémunir contre les hypothèques légales de la construction. Le montant de retenue courant s'élève à 15% des coûts de construction (à l'exclusion du coût du terrain) et est habituellement déposé en fidéicommiss chez le notaire de l'entrepreneur, puis remis à ce dernier au terme de la période de retenue habituelle de 35 jours sous réserve qu'aucune hypothèque légale n'ait été publiée contre l'immeuble au cours de cette période.

---

## **S**

### ***Servitudes***

Droit d'accès à votre propriété pour y réparer, remplacer ou installer des services publics. Aucune structure permanente ne doit entraver une servitude.

---

## **T**

### ***Tableaux des finis extérieurs et intérieurs***

Liste détaillée et précise de vos sélections de matériaux, de couleurs, de styles et de modèles. Cette liste fait partie intégrante de votre contrat.

### ***Titre de propriété***

Document établissant votre droit de propriété sur l'immeuble.

### ***Travaux à compléter***

Éléments stipulés dans le contrat et qui n'ont pas été exécutés à la date de l'inspection de préreception. Il s'agit le plus souvent de travaux saisonniers à compléter, lorsque les conditions climatiques interdisent l'exécution de certains types de travaux extérieurs.

### ***Travaux à corriger***

Éléments installés et exécutés mais qui doivent faire l'objet d'un complément de travail pour satisfaire aux normes de qualité. Il s'agit habituellement d'imperfections de surface touchant l'ajustement, la finition ou l'apparence.

***Travaux saisonniers à compléter***

Travaux extérieurs, comme l'application de peinture, de crépi ou de stuc, le coulage de béton pour l'entrée de stationnement ou les trottoirs et la mise à niveau définitive du terrain, qui n'ont pu être exécutés, généralement en raison du temps froid.