



CET – 001R
C.P. – P.L. 35
Industrie de la
construction

Étude du projet de Loi No 35

Pour une protection adéquate du consommateur !
Une réforme en profondeur des plans de garantie s'impose !

Sommaire des recommandations
du mémoire de la Coalition Proprio-Béton

20 novembre 2011



Dans le but:

- ✓ **De permettre aux victimes de pyrrhotite de la Mauricie couvertes par un plan de garantie d'être traitées comme de véritables bénéficiaires d'un plan de garantie.**
- ✓ **De redonner confiance aux acheteurs de maisons neuves de la Mauricie et de toutes les autres régions du Québec, afin qu'ils aient dorénavant l'assurance d'être bien protégés par leur plan de garantie, quoi qu'il arrive.**

La Coalition Proprio-Béton recommande:

- ✓ De confier l'administration des plans de garantie à un organisme sans but lucratif ou une coopérative de bénéficiaires ayant la mission de protéger les acheteurs de maisons neuves;
- ✓ Que la mission qui sera confiée au nouvel administrateur soit intégrée à l'article 1 du Règlement;
- ✓ Que la culture organisationnelle de cet organisme soit axée sur le service, le soutien des bénéficiaires et le traitement équitable et impartial de leurs réclamations;
- ✓ De s'assurer de l'indépendance de l'administrateur et de l'équité de traitement d'un dossier à l'autre.
- ✓ De donner à la Régie du bâtiment du Québec tous les pouvoirs nécessaires pour faire respecter cette importante mission confiée par le gouvernement aux administrateurs des plans de garantie;
- ✓ De revoir le mécanisme d'arbitrage afin :
 - De favoriser les règlements à l'amiable d'une façon peu coûteuse, adéquate et rapide.
 - De faire assumer les frais d'avocat des bénéficiaires par l'administrateur du plan;
 - De donner le pouvoir exclusif à l'arbitre d'adresser une demande d'expertise lorsque la situation le requiert, et cela, aux frais du plan de garantie;
 - De permettre au bénéficiaire d'aller en appel devant les tribunaux s'il se sent lésé par une décision arbitrale.
- ✓ De réviser le délai de dénonciation de 6 mois jugé beaucoup trop court par les bénéficiaires. Il faut tout simplement permettre que la dénonciation d'un vice soit effectuée avant la date de fin de la garantie;



- ✓ De renverser le fardeau de la preuve actuel afin qu'il repose dorénavant sur le dos du plan de garantie et non plus sur celui du bénéficiaire;
- ✓ Que soit clairement balisée la démarche de reconnaissance des éléments couverts et non couverts par le plan;
- ✓ Que l'accompagnement des bénéficiaires devienne une exigence réglementaire imputée à l'administrateur;
- ✓ Que les devis originaux de construction d'une résidence soient obligatoirement annexés au contrat de garantie;
- ✓ D'augmenter le pourcentage du montant de la prime versé au fond de réserve. Nous proposons que le taux passe de 60 % à 70 % et de ramener ainsi le ratio de frais de gestion en deçà de 30 % de la prime versée par le bénéficiaire;
- ✓ D'encadrer beaucoup plus étroitement les dépenses admissibles en fonction de la mission du plan;
- ✓ D'éliminer toute forme d'apparence de conflit d'intérêt ou de conflit d'intérêt dans l'administration des plans de garantie;
- ✓ D'établir des mécanismes obligeant les plans de garantie à respecter dans son intégrité le Règlement sous peine de sanctions importantes envers les administrateurs et leurs représentants;
- ✓ De renforcer l'article 18 du règlement afin d'obliger l'administrateur de convenir d'un délai avec le bénéficiaire pour réparer la résidence, à défaut de quoi des sanctions légales pourraient être imposées aux administrateurs de ce plan.
- ✓ D'interdire et punir toute forme de menaces, d'intimidations, ou de procédures judiciaires abusives de la part des administrateurs ou de leurs représentants à l'encontre des bénéficiaires, de leurs représentants, ou de tout membre d'association sans but lucratif faisant la promotion de leurs droits, comme la Coalition Proprio-Béton;
- ✓ De s'assurer que les bénéficiaires et victimes présentement couvertes par la GMN de l'APCHQ, Qualité Habitation ou Abrisat puissent bénéficier de tous les changements apportés au plan de garantie par l'adoption du projet de Loi 35, à l'exception évidemment du montant de couverture de la garantie qui doit demeurer au même niveau que celle établie lors du contrat original d'acquisition



- ✓ D'ajouter au Règlement un article afin de préciser clairement la portée de la couverture de la garantie. Cet article devrait mentionner que le plan de garantie doit remettre la résidence dans l'état où elle était avant les travaux de réparation du vice de construction, et cela, aux frais du plan de garantie, en respectant évidemment la limite du montant de la caution inscrit au contrat.
- ✓ De clarifier la notion de caution dans le Règlement en y précisant qu'elle inclut le montant des taxes et que tout versement en argent de cette caution au bénéficiaire doit également inclure les taxes.
- ✓ D'ajouter un article au Règlement afin d'obliger le plan de garantie à respecter les engagements écrit ou verbal donnés par ses administrateurs ou ses représentants, à défaut de quoi des sanctions pourraient lui être imposées.
- ✓ D'encadrer le processus d'appel d'offre du plan en :
 - Contraignant par Règlement l'administrateur du plan à inviter au moins quatre soumissionnaires lorsque les travaux de réparation sont majeurs, comme dans le cas de la pyrrhotite;
 - Permettant au bénéficiaire d'assister ou de déléguer une personne pour assister à l'ouverture des soumissions, cela afin d'assurer la transparence dans la démarche et pour éviter toute possibilité de collusion;
 - Laissant le bénéficiaire choisir l'entrepreneur qui effectuera les travaux, la plus basse soumission devenant le coût de référence pour établir le montant de la caution pouvant être versé au bénéficiaire qui en fait le choix.
- ✓ D'ajouter un article au Règlement afin d'obliger l'administrateur du plan:
 - à faire effectuer à ses frais un test de pyrrhotite lors de la dénonciation d'un vice de construction en lien avec la pyrrhotite;
 - à reconnaître les résultats du test de pyrrhotite;
 - à faire réparer les fondations des résidences lorsque l'expert ayant réalisé ce test en fait la recommandation.
- ✓ D'ajouter un article au Règlement afin d'obliger l'administrateur du plan à réaliser un test de pyrrhotite en aval sur toutes les nouvelles fondations réparées dans le cadre de présente crise de pyrrhotite en Mauricie.
- ✓ Que toutes les fondations des résidences neuves construites en Mauricie fassent également l'objet d'un test obligatoire de pyrrhotite, en aval du processus, compte tenue de la géologie à risque dans cette région.



- ✓ Qu'un article soit ajouté au Règlement afin d'obliger l'administrateur du plan à fournir dans les plus brefs délais les résultats des tests de pyrrhotite aux bénéficiaires dont les maisons sont sous surveillance.





CET – 001M
C.P. – P.L. 35
Industrie de la
construction

Étude du projet de Loi No 35

Pour une protection adéquate du consommateur !
Une réforme en profondeur des plans de garantie s'impose !

Mémoire de la Coalition Proprio-Béton

20 novembre 2011



Monsieur le Président,

Mesdames, Messieurs les députés

Madame la ministre du Travail,

Permettez-nous avant tout de vous remercier d'avoir eu la gentillesse et l'amabilité d'inviter les représentants des victimes de la pyrrhotite de la Mauricie à participer et contribuer à une réforme tant attendue par les acheteurs de maison neuves partout au Québec, celle visant entre autres à confier dorénavant l'administration des plans de garantie des habitations résidentielles neuves à des personnes morales sans but lucratif totalement indépendantes du secteur de la construction, mettant ainsi fin au monopole des associations d'entrepreneurs dans l'administration de cette importante mission gouvernementale.

Avant d'amorcer notre argumentaire, je désire Madame Thériault, au nom des 970 familles de la Mauricie victimes de la pyrrhotite, au nom des membres de la Coalition et en mon nom personnel, souligner tout votre courage, votre détermination, votre ténacité, votre dévouement et plus particulièrement votre souci soutenu à vouloir protéger sans réserve les acheteurs de maisons neuves. Vous êtes une grande dame qui est en train de marquer l'histoire du Québec en matière de protection du consommateur. Vous pouvez donc compter sur nous pour vous accompagner dans ce grand et beau défi nécessaire pour la protection du principal investissement d'une vie.

Nous tenons à souligner également l'implication constante et le support important de tous les députés de la région, que ce soit la ministre Boulet, Mme St-Amand, Mme Champagne et M. Diamond, dans ce drame que l'on peut dorénavant qualifier comme étant le pire désastre en matière de vice de construction au Canada.

Nous voulons aussi remercier les représentants de la Régie du bâtiment du Québec pour leur précieuse collaboration et leur soutien tout au long de cette pénible aventure avec les administrateurs de plan de garantie. À cette fin, je tiens plus particulièrement à saluer le travail acharné de deux grands serviteurs de l'État, M. Claude Thibeault et M. Jean-François Lebel, ceux qui nous accompagnent au quotidien et qui ont été témoins de nos batailles pour faire reconnaître nos droits auprès de la GMN de l'APCHQ et de Qualité-Habitation. Nous remercions par ailleurs le président de la RBQ, M. Michel Beaudoin, qui nous a affirmé avoir dans ses pensées, jour et nuit, les combats que doivent mener depuis 2 ans les victimes de la pyrrhotite. Nous l'informons qu'il pourra compter sur notre entière collaboration pour les suites à venir dans la mise en œuvre de la réforme des plans de garantie proposée dans le projet de Loi 35.



La Coalition tient par ailleurs à adresser ses salutations et ses meilleurs souhaits à toutes les familles de la région de la Mauricie qui doivent passer à travers cette difficile épreuve de vie. Nous sommes évidemment les victimes de la pyrrhotite mais nous sommes avant tout les victimes d'un laxisme flagrant dans le contrôle de la qualité des agrégats du béton et d'un manque de contrôle dans la qualité de la construction résidentielle en général.

Il y a 10 ans, 45 résidences de la région ont été durement frappées par le même vice. Aujourd'hui, nous sommes 20 fois plus de familles à devoir traverser ce désastre qui a les mêmes effets sur nos fondations qu'un tremblement de terre majeur. La seule différence réside au fait que les dommages s'étendent petit à petit sur une période de plusieurs années. Les familles en cause se sont fait voler la quiétude de leur principal milieu de vie.

La Coalition Proprio-Béton a été créée afin de regrouper les victimes de la pyrrhotite et tenter d'obtenir l'aide appropriée pour permettre aux familles touchées de traverser le plus facilement possible ce drame humain et financier. Et bien depuis deux ans, 90% de nos efforts et nos énergies ont plutôt été consacrées à représenter et défendre les droits de ceux et celles qui sont bénéficiaires d'un plan de garantie des habitations résidentielles neuves.

La Coalition Proprio-Béton salue donc avec enthousiasme le dépôt du projet de Loi 35 qui constitue l'une des premières étapes dans cette importante réforme de l'administration des plans de garantie des habitations résidentielles neuves.

Au cours des deux dernières années, vous avez été témoin, madame la ministre, par nos courriels et écrits, par nos dénonciations auprès de la Régie du bâtiment et par nos interventions médiatiques, des nombreux problèmes rencontrés par les bénéficiaires victimes de la pyrrhotite, dans le cadre de l'administration des plans de garantie par la GMN de l'APCHQ et par Qualité-Habitation. Et ces problèmes continuent malheureusement à se multiplier au fil des jours, malgré toutes nos démarches rigoureuses et constructives et malgré les interventions constantes des dirigeants de la RBQ.

Les divers combats menés par les victimes pour faire reconnaître leurs droits comme bénéficiaires de ces plans de garantie ont fait de ces drames humains et financiers de véritables cauchemars qui marqueront à jamais la vie des familles affectées. Tout comme nous, vous avez été en mesure de dresser un constat d'échec de l'administration de ces plans sous leur forme actuelle.

C'est également un constat d'échec dans leur mission visant le contrôle de la qualité de la construction au Québec. Où étaient donc les administrateurs de ces plans de garantie à la suite de la première vague de pyrrhotite en Mauricie il y a 10 ans ? Étaient-ils attardés à organiser des activités pour divertir les entrepreneurs plutôt que de travailler à mettre en place des mesures concrètes de contrôle de la qualité des agrégats du béton dans le but de protéger adéquatement les futurs acheteurs de maisons neuves que nous étions à l'époque?



Quelles démarches concrètes ont accomplies les administrateurs de ces plans de garantie pour éviter qu'un pareil vice majeur de construction se reproduise ? Comment réagissent ces administrateurs au fait que deux familles de la Mauricie vivent pour une deuxième fois le drame de la pyrrhotite, leur résidence de la première vague ayant été réparée par du béton infesté à nouveau par cette pierre maudite. Nous leur avons évidemment posé toutes ces questions mais nous sommes toujours en attente de leurs réponses.

Ce qui change considérablement la donne cette fois-ci, c'est la présence soutenue de la Coalition Proprio-Béton qui pose des questions, dénonce ce qui ne fonctionne pas bien et soumet des pistes de solutions pour remédier aux problèmes afin d'éviter leur répétition.

Même M. Luc Bédard, directeur technique de l'Association béton Québec, me mentionnait tout récemment, dans le cadre d'une interview sur le dossier de la pyrrhotite au Canal VOX, que les interventions de la Coalition Proprio-Béton auront fait avancer l'industrie du béton en matière de contrôle comme jamais auparavant.

Nous avons également fait la démonstration des liens beaucoup trop étroits qu'entretiennent les administrateurs des plans de garantie actuels avec les entrepreneurs et leurs associations, rapprochements qui soulèvent auprès des bénéficiaires de nombreuses questions d'ordre éthique, notamment en termes d'apparence de conflit d'intérêt ou de conflit d'intérêt.

Que ce soient les activités de commandites des tournois de golf des entrepreneurs, de commandites des congrès des associations d'entrepreneurs, des ristournes ou bonis versées aux entrepreneurs, des trophées remis aux entrepreneurs ou encore des portails Internet qui font la promotion des entrepreneurs, nul ne peut rester indifférent face aux risques inhérents de cette trop grande proximité.

Comment une organisation mandatée par le gouvernement pour administrer un plan de garantie public voué à la protection du consommateur peut-elle à la fois faire la promotion de ses entrepreneurs et par la suite les poursuivre parce qu'ils refusent de faire face à leurs obligations contractuelles envers les acheteurs de maisons neuves, sans se retrouver inévitablement en situation de juge et partie ?

À cela, il faut ajouter les lacunes majeures de transparence qui caractérisent la présente gestion des plans de garantie dont les revenus proviennent directement des primes obligatoires versées par les acheteurs de maisons neuves, en vertu de la Loi.



Dans ses arguments, l'APCHQ dénonce le projet de Loi en parlant de nationalisation des plans de garantie. Pour les victimes de pyrrhotite et pour les acheteurs de maisons neuves, le projet de Loi 35 constitue plutôt une véritable démarche de démocratisation et d'assainissement de l'administration de ces mêmes plans. À cet égard, des questions majeures se posent :

- Est-il normal qu'une loi publique protège et favorise à ce point deux ou trois entreprises privées à but lucratif axées sur la recherche de profit, dont les revenus sont assurés par le versement d'une prime obligatoire par les acheteurs de maisons neuves en vertu de cette même Loi ?
- Est-il normal que l'acheteur de maison neuve n'ait même pas la possibilité de choisir son plan de garantie qui est obligatoirement lié à l'association d'entrepreneurs auquel est affilié son entrepreneur ?
- Est-il normal que les bénéficiaires doivent se livrer à des combats de l'ampleur de ceux dont nous avons été confrontés ou témoins depuis deux ans afin de faire reconnaître leurs simples droits de consommateur ?

Dans ce contexte, la Coalition Proprio-Béton privilégie une prise en charge de cette importante mission par un organisme sans but lucratif ou d'une coopérative de bénéficiaires, totalement indépendant de l'industrie de la construction, qui aura pour but de protéger les acheteurs de maisons neuves. Elle rejette du même coup la situation actuelle de quasi-monopole qui sert principalement les intérêts d'entreprises privées liées à des associations d'entrepreneurs.

En matière d'assurance automobile, les consommateurs ont l'obligation légale d'assurer leurs véhicules. Cependant, ils ont la liberté de magasiner et de choisir eux-mêmes leur assureur parmi de nombreuses entreprises privées. Le mécanisme de la libre concurrence leur permet d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix ainsi qu'un service optimal. Or, lorsqu'un automobiliste est mal servi par son assureur, il a la possibilité de faire le choix d'un autre assureur lors de son renouvellement. Ceci n'est aucunement le cas avec les plans de garantie des habitations résidentielles neuves. Les bénéficiaires de ces plans qui sont insatisfaits des services rendus par leurs administrateurs sont contraints de se battre à grands frais ou pire encore de baisser les bras, ce que trop de bénéficiaires partout au Québec ont été contraints de faire à ce jour. Le rapport de force de combat étant tout à fait inégal.

Une maison neuve constitue pourtant l'un des principaux investissements à vie d'une personne. Pourquoi est-il alors plus facile de protéger adéquatement un véhicule qui coûte pourtant beaucoup moins cher et dont la perte aurait un impact beaucoup moindre sur la vie des propriétaires ?



Avant de terminer notre mot d'introduction, nous avons des mises en garde à vous faire.

D'une part, nous vous invitons à ne pas vous laisser distraire par certains intervenants qui n'auront qu'un intérêt financier à maintenir le statu quo en matière de plan de garantie. En ce qui nous concerne, nous, propriétaires de maisons neuves, nous n'avons qu'un seul intérêt : **celui de voir à ce qu'un plan de garantie serve à protéger les acheteurs de résidences neuves en respect de sa mission.**

D'autre part, ne vous laissez pas influencer par ceux qui tenteront de banaliser la situation en vous inondant de chiffres qu'ils interprètent à leur façon et en prétextant que les problèmes rencontrés en Mauricie sont une exception. Beaucoup d'autres bénéficiaires partout au Québec pourraient vous témoigner de problèmes identiques ou similaires à ceux que nous avons connus avec les administrateurs et les représentants de la GMN de l'APCHQ et Qualité-Habitation. Plusieurs reportages diffusés dans les émissions Enquêtes ou J.E. confirment d'ailleurs ce que nous avançons.

De plus, ne vous laissez pas convaincre par ceux qui vous diront que les représentants de la Coalition Proprio-Béton sont des personnes qui exagèrent la situation, nous qui avons été contraints de nous battre depuis le début de cette crise pour faire reconnaître les droits des bénéficiaires d'un plan de garantie, victimes de la pyrrhotite. Nous avons fait la démonstration devant les élus, les dirigeants de la RBQ et les médias que nous sommes des gens sérieux, honnêtes, rigoureux et crédibles. Nous avons également pu démontrer aux administrateurs de plan de garantie que nous sommes des personnes tenaces qui ne se laissent pas divertir par les menaces et l'intimidation.

Gardez tout simplement en tête que les représentants de la Coalition Proprio-Béton sont venus vous rencontrer pour vous demander simplement et humblement d'appuyer la démarche de la Ministre Thériault visant à protéger les acheteurs de maisons neuves aux prises avec des problèmes de construction.

En bref, nos recommandations se résument à ce qui suit :

- ✓ **Il faut revoir entièrement la formule actuelle des plans de garantie afin d'en confier l'administration à un organisme sans but lucratif ou une coopérative de bénéficiaires ayant la mission de protéger les acheteurs de maisons neuves;**
- ✓ **Il faut que la culture organisationnelle de ce nouvel organisme soit axée sur le service, le soutien des bénéficiaires et le traitement équitable et impartial de leurs réclamations;**



- ✓ **Il faut assurer l'indépendance de l'administrateur et l'équité de traitement d'un dossier à l'autre.**
- ✓ **Il faut donner à la Régie du bâtiment du Québec tous les pouvoirs nécessaires pour faire respecter cette importante mission confiée par le gouvernement aux administrateurs des plans de garantie;**
- ✓ **Il faut revoir le mécanisme d'arbitrage afin :**
 - **De favoriser les règlements à l'amiable d'une façon peu coûteuse, adéquate et rapide.**
 - **De faire assumer les frais d'avocat des bénéficiaires par l'administrateur du plan;**
 - **De donner le pouvoir exclusif à l'arbitre d'adresser une demande d'expertise lorsque la situation le requiert, et cela, aux frais du plan de garantie;**
 - **Il faut permettre au bénéficiaire d'aller en appel devant les tribunaux s'il se sent lésé par une décision arbitrale.**
- ✓ **Il faut réviser le délai de dénonciation de 6 mois jugé beaucoup trop court par les bénéficiaires. Il faut tout simplement permettre que la dénonciation d'un vice soit effectuée avant la date de fin de la garantie.**
- ✓ **Il faut renverser le fardeau de la preuve actuel afin qu'il repose dorénavant sur le dos du plan de garantie et non plus sur celui du bénéficiaire.**
- ✓ **Il faut réviser le pourcentage du montant de la prime versé au fond de réserve. Nous proposons que le taux passe de 60 % à 70 % et de ramener ainsi le ratio de frais de gestion en deçà de 30 % de la prime versée par le bénéficiaire.**
- ✓ **Il faut éliminer toute forme d'apparence de conflit d'intérêt ou de conflit d'intérêt dans l'administration des plans de garantie; Il faut notamment bannir toute forme de commandites, de ristournes ou de bonis aux entrepreneurs ou aux administrateurs.**
- ✓ **Il faut établir des mécanismes obligeant les plans de garantie à respecter dans son intégrité le Règlement sous peine de sanctions importantes envers les administrateurs et leurs représentants.**



- ✓ **Il faut interdire et punir toute forme de menaces, d'intimidations, ou de procédures judiciaires abusives de la part des administrateurs ou de leurs représentants à l'encontre des bénéficiaires, de leurs représentants, ou de tout membre d'association sans but lucratif faisant la promotion de leurs droits comme la Coalition Proprio-Béton.**
- ✓ **Il faut que les bénéficiaires et victimes présentement couvertes par la GMN de l'APCHQ, Qualité Habitation ou Abrisat puisse bénéficier de tous les changements apportés au plan de garantie par l'adoption du projet de Loi 35, à l'exception évidemment du montant de couverture de la garantie qui doit demeurer au même niveau que celle établie lors du contrat original d'acquisition.**
- ✓ **Il faut encadrer le processus d'appel d'offres pour la réparation des résidences;**
- ✓ **Il faut ajouter divers articles au Règlement afin de clarifier la portée de couverture de la garantie et la notion de caution;**
- ✓ **Il faut que le Règlement dresse clairement toutes les balises entourant la nécessité d'un test de pyrrhotite, la reconnaissance de ces tests et les délais de production des résultats, notamment pour les résidences de la Mauricie.**
- ✓ **Il faut que les victimes de pyrrhotites couvertes par un plan de garantie soient traitées comme de véritables bénéficiaires d'un plan de garantie.**
- ✓ **En sommes, il faut redonner confiance aux acheteurs de maisons neuves de la Mauricie et de toutes les autres régions du Québec afin qu'ils aient dorénavant l'assurance d'être bien protégés par leur plan de garantie, quoi qu'il arrive.**

Nous vous remercions de l'attention que vous avez portée à notre présentation et nous sommes maintenant disponibles pour débiter les échanges et répondre à vos questions.



INTRODUCTION

Le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, mis en vigueur en vertu de la Loi sur le bâtiment, a été institué par le gouvernement du Québec **afin de protéger les acheteurs de résidences neuves** et d'améliorer la qualité des constructions neuves.

Dans une sentence arbitrale portant le numéro 071030001, l'arbitre Robert Masson est d'opinion que l'économie générale du Règlement et les buts visés par le législateur l'inscrivent au type des lois de la protection du consommateur. Il est d'ordre public et on ne peut y déroger. L'arbitre cite dans sa sentence arbitrale le Procureur général du Québec qui s'exprimait ainsi alors qu'il intervenait dans un débat concernant une sentence arbitrale rendue en vertu du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs où il avait été appelé :

«Les dispositions à caractère social de ce règlement visent principalement à remédier au déséquilibre existant entre le consommateur et les entrepreneurs lors de mésententes dans leurs relations contractuelles. En empruntant un fonctionnement moins formaliste, moins onéreux et mieux spécialisé, le système d'arbitrage vient s'insérer dans une politique législative globale visant l'établissement d'un régime complet de protection du public dans le domaine de la construction résidentielle»¹.

L'arbitre ajoute ce qui suit : *«La garantie présentement offerte par l'entrepreneur et administrée par la GMN de l'APCHQ et par Qualité-Habitation dans le cadre du Règlement sur la plan de Garantie des bâtiments résidentiels neufs est un contrat de cautionnement réglementé. C'est aussi un contrat s'inscrivant au titre des lois de la protection du consommateur, et à certaines conditions, un contrat de consommation. Enfin, c'est un contrat d'ordre public».*

La Coalition Proprio-Béton est évidemment tout à fait en accord avec l'opinion de cet arbitre qui ne peut être plus claire.

La Coalition est d'avis que l'intention du législateur dans la mise en place des plans de garantie des bâtiments résidentiels neufs a toujours été et demeurera toujours une volonté de protéger sans écueil et sans contrainte les acheteurs de résidences neuves.

C'est en gardant à l'esprit toutes ces considérations que nous émettrons dans ce document nos commentaires et nos recommandations en lien avec le projet de réforme proposé dans le projet de Loi 35.

¹ Les Habitations Sylvain Ménard Inc. C. Gilles Lebire, es qualités d'arbitre, et al., 500-17-034723-075 (C.S.), Mémoire de l'intervenant Le Procureur du Québec P. 5



1- UNE CULTURE ORGANISATIONNELLE INCOMPATIBLE AVEC LA MISSION CONFÉE

Dans le cadre de leur démarche de réclamation auprès de la GMN et Qualité-Habitation, les victimes de la pyrrhotite de la Mauricie ont rapidement été confrontées à des organisations empreintes d'une culture axée sur l'intérêt corporatif plutôt que la protection du consommateur. Les différents témoignages entendus et documentés font état d'une culture marquée par :

- L'arrogance et le mépris;
- Le manque de respect, d'empathie, de souplesse et d'ouverture;
- Le non respect de la parole donnée ou des engagements fournis;
- Des orientations et des décisions des administrateurs qui varient en fonction des fonds disponibles ou des objectifs financiers du plan;
- Le manque de transparence;
- Le souci d'en donner le moins possible au bénéficiaire afin de réduire les coûts de réparation;
- Le souci de gagner du temps au dépend du bénéficiaire dans le but non-avoué mais évidant que ce dernier se décourage et abandonne la lutte;
- L'absence d'espoir de règlement dans certains cas où les délais « d'observation » sont trop longs voire d'une durée infinie.
- L'interprétation restrictive, arbitraire ou le non respect du Règlement par l'administrateur;
- La présence marquée du contentieux dans tout le processus décisionnel;
- L'intimidation, les menaces et le chantage.

C'est malheureusement dans cette pénible réalité que les bénéficiaires et victimes de la pyrrhotite de la Mauricie ont dû se battre et doivent encore se battre pour faire valoir leurs droits à l'égard de l'application des plans de garantie présentement en vigueur.

Des engagements non respectés

Nous citerons en exemples quelques situations où les administrateurs et les représentants de la GMN de l'APCHQ ont déshonoré la mission que leur a confiée le gouvernement en ne respectant pas les engagements que l'organisation avait pourtant clairement pris envers les bénéficiaires aux prises avec de la pyrrhotite.

- En mars 2010, M. Bruno Nantel annonçait aux victimes l'intention de la GMN de l'APCHQ de remettre leur résidence dans l'état où elles étaient immédiatement avant les travaux, et cela, en respectant la limite de la caution.



- Lors de ses rencontres d'inspection subséquentes, M. Jacques Fortin, conciliateur de la GMN, expliquait clairement aux victimes que son organisation assurait la remise à l'état de l'immeuble au moment du début des travaux. Voici d'ailleurs la réponse écrite à ce sujet qu'il a fournie par courriel² à une victime et que la coalition a par la suite transmise à tous ses membres :

«Lorsque des travaux correctifs doivent être entrepris sur un bâtiment dans le cadre de l'application du contrat de garantie, si des éléments hors bâtiment comme des trottoirs, patios, allées de stationnement ou autres aménagements paysagés peuvent être dérangés par ces travaux, ces aménagements doivent être remis à leur état d'origine à la fin des travaux. En ce sens ils sont couverts par la Garantie des Maisons Neuves. Nous vous remercions de nous avoir souligné ce point et nous apporterons prochainement les modifications appropriées au site internet. Osez nous croire».

Quelques mois après ces annonces, la GMN de l'APCHQ revenait sur la parole, les écrits et les engagements de son directeur et ses représentants en révisant à la baisse les conditions de couverture de la garantie dorénavant limitée à la remise à l'état de la résidence au moment de son acquisition. Tous les travaux réalisés par le bénéficiaire après la date d'acquisition de la résidence n'étaient dorénavant plus couverts par la garantie compte tenu du nombre trop important de victimes selon les dires de la GMN.

Malgré toute la colère soulevée au sein des bénéficiaires par ce changement de cap et malgré les nombreuses interventions de la Coalition auprès de la GMN et de la RBQ, il a été impossible de faire changer d'idée les administrateurs de ce plan.

- En mars 2010, M. Bruno Nantel informait par ailleurs les victimes de la pyrrhotite que trois options seraient offertes aux bénéficiaires pour la réparation de leur résidence :
 - Option-1 : Travaux réalisés par la GMN – Choix de l'entrepreneur par la GMN;
 - Option-2 : Travaux réalisés par la GMN – Choix de l'entrepreneur par le bénéficiaire;
 - Option-3 : Versement de la caution au bénéficiaire pour qu'il fasse réparer sa résidence.

En cours de route, les administrateurs de la GMN sont revenus sur leur engagement en n'offrant dorénavant que les deux options suivantes :

- Option-1 : Résidences dont les coûts de réparation seront inférieurs à la caution :
Travaux obligatoirement réalisés par la GMN qui choisira elle-même l'entrepreneur.
- Option-2 : Résidences dont les coûts de réparation seront supérieurs à la caution :
Versement du montant de la caution aux bénéficiaires qui en feront la demande, en y retranchant les taxes.

² Une copie du courriel est jointe en Annexe-1 de ce mémoire.



Ce second changement unilatéral des règles du jeu par la GMN a eu des effets dévastateurs sur le lien de confiance entre les bénéficiaires et les administrateurs de ce plan. Cette approche a eu comme effet de créer un véritable goulot d'étranglement dans l'échéancier de réparation des résidences, une liste d'attente ayant dû être conçue au grand désarroi des bénéficiaires, dont plusieurs ne sont toujours pas réparées après plus d'un an d'attente.

Le non respect d'une entente convenue avec des bénéficiaires

Plus récemment, dans le cadre d'un litige l'opposant à certains bénéficiaires, la GMN de l'APCHQ par le biais de son directeur, M. Ronald Ouimet, convenait d'une entente avec les bénéficiaires leur permettant de signer une quittance, tout en conservant leur droit d'aller en arbitrage sur la question de la retenue des taxes par la GMN sur le montant de la caution versée.

Quelques jours plus tard, l'avocat des bénéficiaires recevait une missive de l'avocat de la GMN de l'APCHQ, les avisant que sa cliente entendait plaider sur l'argument que l'arbitre n'avait pas la juridiction pour entendre une telle cause. Outrés par un tel manque de respect des engagements pris par la GMN, les représentants de la Coalition siégeant au sous-comité RBQ-Coalition-GMN ont remis leur démission ne faisant alors plus confiance aux administrateurs de ce plan. M. Ronald Ouimet a alors été contraint de transmettre une lettre d'excuse aux bénéficiaires concernés. Cette lettre est jointe en Annexe-2.

Le jour de l'audition de l'arbitrage en cause, une autre surprise attendait les bénéficiaires : Un avocat représentant les intérêts de deux entrepreneurs affiliés à l'APCHQ est venu, sans annoncer au préalable ses intentions, plaider la question de la juridiction de l'arbitre dans une telle cause, soulevant alors la nécessité de protéger l'intérêt financier corporatif de la GMN.

Une fois informée de cette situation, la Coalition a rapidement dénoncé à la RBQ cette autre démarche qui va à nouveau à l'encontre des engagements pris par la GMN à l'égard des bénéficiaires concernés. La RBQ suit évidemment de très près le dossier. Elle a adressé une demande d'enquête au sein de la GMN et de l'APCHQ afin de déterminer qui a initié une telle démarche qui bafoue cavalièrement les engagements préalables pris entre les partis.



En cette matière, la Coalition recommande qu'un article soit ajouté au Règlement afin d'obliger le plan de garantie à respecter les engagements écrit ou verbal donnés par ses administrateurs ou ses représentants, à défaut de quoi des sanctions pourraient lui être imposées.

Le non respect du Règlement

En agissant de la sorte, les administrateurs de la GMN bafouent en tout état de cause l'article 18 du Règlement qui stipule clairement *qu'à défaut par l'entrepreneur de rembourser le bénéficiaire, de parachever ou de corriger les travaux et en l'absence de recours à la médiation ou de contestation en arbitrage de la décision de l'administrateur par l'une des parties, l'administrateur, dans les 15 jours qui suivent l'expiration du délai convenu avec le bénéficiaire en vertu du paragraphe 5, effectue le remboursement ou prend en charge le parachèvement ou les corrections, convient pour ce faire d'un délai avec le bénéficiaire et entreprend, le cas échéant, la préparation d'un devis correctif et d'un appel d'offres, choisit des entrepreneurs et surveille les travaux;*

En aucun moment la GMN n'a convenu de délai de réparation avec les bénéficiaires. Elle leur impose tout simplement unilatéralement sa propre liste d'attente sans se soucier de leurs contraintes personnelles, familiales ou professionnelles et de leur disponibilité. Elle argumente qu'elle n'a pas de budget pour réparer plus rapidement les résidences. La GMN a pourtant au-delà de 60 M\$ en réserve pour faire face aux réclamations. Comment peut-elle avoir le culot de fournir un argument aussi mesquin envers des victimes déjà grandement éprouvée par un tel désastre ?

Alors qu'elle s'évertue à faire respecter le Règlement à la lettre lorsque les contraintes s'adressent aux bénéficiaires, la GMN fait clairement la démonstration qu'elle se donne toute la souplesse qui lui convient lorsque les contraintes réglementaires la concernent. La Coalition Proprio-Béton dénonce haut et fort cette façon de faire qui est contraire à la Loi.

Plusieurs victimes ont d'ailleurs porté formellement plaintes auprès de la RBQ à l'égard du non respect du Règlement par les administrateurs de la GMN de l'APCHQ. Ces bénéficiaires exigent conséquemment le versement du montant complet de la caution pour faire réparer eux-mêmes leur résidence.



Précisons que le non respect de l'article 18 du Règlement a des conséquences qui sont régies en vertu de l'article 19.1 qui se lit comme suit : *«Le non-respect d'un délai de recours ou de mise en œuvre de la garantie par le bénéficiaire ne peut lui être opposé lorsque l'entrepreneur ou l'administrateur manque à ses obligations prévues aux articles 17, 17.1, **18**, 66, 69.1, 132 à 137 et aux paragraphes 12, 13, 14 et 18 de l'annexe II, à moins que ces derniers ne démontrent que ce manquement n'a eu aucune incidence sur le non-respect du délai ou que le délai de recours ou de mise en œuvre de la garantie ne soit échu depuis plus d'un an»*.

Malgré cet article, la GMN continue d'imposer ses délais aux bénéficiaires et émet des décisions qui briment les droits de ces derniers.

À ce chapitre, la Coalition recommande que soit renforcit l'article 18 du règlement afin d'obliger l'administrateur de convenir d'un délai avec le bénéficiaire pour réparer la résidence, à défaut de quoi des sanctions légales pourraient être imposées aux administrateurs de ce plan. À compter du moment où le vice est reconnu par le plan, peu importe qu'il s'agisse d'une situation exceptionnelle ou pas, le délai de réparation ne devrait jamais dépasser 6 mois en vertu du nouveau Règlement.

Dans une situation où l'administrateur se montrerait dans l'impossibilité de respecter ce délai de 6 mois, un article devrait être ajouté au Règlement pour contraindre l'administrateur de verser le montant de la caution au bénéficiaire, montant qui ne doit toutefois pas dépasser l'estimé des coûts des travaux.

Des menaces et de l'intimidation

Des bénéficiaires de la GMN de l'APCHQ et de Qualité Habitation ont dénoncé à la Coalition Proprio-Béton avoir été intimidés ou menacés de poursuite s'ils parlaient de leurs problèmes dans les médias.

Le modus operandi est toujours le même : l'avocat représentant l'administrateur du plan de garantie entre en communication avec l'avocat des victimes pour lui demander d'aviser les bénéficiaires sur la nécessité d'être extrêmement prudents dans leurs interventions avec les médias sous peine d'être poursuivis par l'administrateur.



Le porte parole de la Coalition, M. Yvon Boivin, a lui-même subi des menaces de poursuite de la GMN de l'APCHQ pour ses interventions médiatiques sur l'acquisition de la Garantie Maître bâtisseur par l'APCHQ.

À la suite d'un appel logé par l'avocat de la GMN à son vis à vis représentant les victimes, l'informant que sa cliente transmettrait sous peu une mise en demeure à M. Boivin, ce dernier s'est alors empressé de dénoncer la situation aux autorités compétentes qui sont rapidement intervenues auprès des dirigeants de la GMN pour que cesse de telles menaces inacceptables de la part d'un administrateur de plan de garantie dont la mission est de protéger les bénéficiaires.

À une autre occasion, alors qu'il assistait à titre de porte parole de la Coalition Proprio-Béton à une rencontre des bénéficiaires du deuxième lot de résidences faisant sous peu l'objet de réparation, M. Boivin a été contraint par le directeur de la GMN, M. Ronald Ouimet, à entrer dans une petite salle en face de celle dédiée pour la rencontre. M. Ouimet a alors avisé M. Boivin qu'il n'avait pas été invité à cette rencontre et qu'il devait conséquemment quitté immédiatement les lieux. À la sortie de la salle, M. Boivin a croisé une victime qui a été témoin de la situation. Informée par M. Boivin qu'il devait partir à la demande de la GMN, la victime témoin a avisé M. Boivin que la GMN avait pourtant accepté dans la salle la présence de l'entrepreneur poursuivi par les victimes pour le vice de construction attribuable à la pyrrhotite.

Très mal à l'aise face à ce revirement de situation imprévue, M. Ronald Ouimet n'a eu d'autre choix que d'accepter finalement la présence de M. Boivin à cette rencontre, présence qui fut extrêmement appréciée par l'ensemble des bénéficiaires concernés.

Pour la Coalition Proprio-Béton, tous ces faits font la démonstration du constat d'échec lamentable des administrateurs actuels dans la réalisation de leur mission.

Voilà pourquoi la Coalition Proprio-Béton réclame depuis déjà plusieurs mois une réforme majeure des plans de garantie sous leur forme actuelle afin d'en confier cette importante responsabilité à un organisme sans but lucratif totalement indépendant du secteur de la construction et complètement voué à la protection des acheteurs de maisons neuves comme cela a pourtant toujours été l'intention du législateur. Les erreurs du passé doivent servir pour améliorer l'avenir. Il faut surtout éviter de les répéter.

C'est pourquoi nous recommandons que la mission qui sera confiée au nouvel administrateur soit intégrée à l'article 1 du Règlement.



Il faut faire en sorte que toute décision prise dans l'avenir par l'administrateur soit conforme à la mission qui lui a été confiée, soit celle de protéger le consommateur, acheteur d'une maison neuve.

La Coalition recommande par ailleurs l'ajout d'un article au Règlement qui interdit toute forme de menace ou d'intimidation de l'administrateur ou ses représentants à l'égard d'un bénéficiaire ou un de ses représentants à défaut de sanctions.

2- UNE GESTION DU PLAN COMPLÈTEMENT À REVOIR

La gestion du plan de garantie des habitations résidentielles neuves a été confiée depuis son instauration à des entreprises privées relevant de deux associations d'entrepreneurs, soit l'APCHQ et l'ACQ.

D'un côté, ces associations d'entrepreneurs ont comme principale mission d'offrir des services à leurs membres notamment en matière promotionnelle, de soutien, de défense, de reconnaissance ou d'agréments.

D'un autre côté, ces mêmes associations d'entrepreneurs, par le biais de leur bannière de plan de garantie, ont également comme mission de protéger les consommateurs qui font l'achat de résidences neuves contre les entrepreneurs qui font défaut d'assumer leurs obligations contractuelles.

Pour l'acheteur de maison neuve et bénéficiaire d'un plan de garantie, une telle proximité des entrepreneurs avec les administrateurs de plan, qui sont en principe là pour les protéger, soulève évidemment de nombreuses questions d'ordre éthique notamment en matière de conflit d'intérêt ou d'apparence de conflit d'intérêt.

La commandite par les plans de garantie d'activités organisées par les associations d'entrepreneurs pour agrémenter ses membres (tournois de golf, congrès, départ à la retraite...) est un exemple concret de relations malsaines qui choquent les yeux du bénéficiaire et qui n'auraient jamais dû être tolérées dans le passé. Il en est de même pour les ristournes, bonis, trophées etc... qui sont accordés aux entrepreneurs par ces mêmes administrateurs de plans de garantie. Ajoutons à cela les portails Internet des plans de garantie qui font la promotion des entrepreneurs ou qui leur offrent des services. Qui paye pour cela en bout de ligne ? L'entrepreneur ou le bénéficiaire ?



L'argent ainsi utilisé pour financer toutes ces activités provient évidemment de la prime obligatoire versée par le bénéficiaire au moment de l'achat de sa résidence. Seulement 60% de cette prime est consacré au fond de réserve alors que 40 % est versé à l'administration du plan, ce qui nous apparaît évidemment beaucoup trop élevé comme ratio de gestion d'un tel organisme.

Et ce n'est pas tout, les administrateurs actuels multiplient à grands frais les mandats confiés à des avocats ou des experts pour refuser d'indemniser les bénéficiaires. Ils ont même eu le culot dans certains dossiers, après avoir perdu en arbitrage, de porter ces dossiers en cours supérieure.

Nous comprenons ainsi quelles sont les raisons qui motivent les associations d'entrepreneurs à vouloir conserver leur main mise sur la gestion des plans de garantie, compte tenu des dizaines de millions de dollars par année qu'ils se verront priver du jour au lendemain.

Nous pensons que ces millions doivent avant tout servir les intérêts des bénéficiaires, ceux qui ont versé cet argent sous forme de prime, et non pas les intérêts corporatifs, ceux des entrepreneurs, des firmes d'avocats ou encore des experts.

La Coalition recommande de profiter de la réforme proposée dans le projet de Loi 35 afin :

- **d'encadrer beaucoup plus étroitement les dépenses admissibles en fonction de la mission du plan;**
- **de bannir toute forme de commandites, de ristournes ou bonis destinés aux entrepreneurs ou autres personnes;**
- **de réviser le ratio de frais de gestion à un taux qui ne dépasse pas 30 % de la prime versée par le bénéficiaire;**
- **d'exiger le versement de 60 % de la prime dans un fond de réserve et 10 % dans le fond de protection supplémentaire gérée par la RBQ pour des sinistres extrêmes comme le cas de la pyrrhotite en Mauricie.**

3- UN PROCESSUS D'ARBITRAGE INÉQUITABLE

La crise de pyrrhotite en Mauricie a confirmé ce que plusieurs associations de consommateurs dénoncent depuis plusieurs années à l'effet que le mécanisme d'arbitrage en place ne protège malheureusement pas bien le bénéficiaire lorsqu'il y a un litige entre lui et son plan de garantie.



La problématique se situe principalement à l'égard de l'iniquité des moyens de défenses auprès de l'arbitre. Il est vrai qu'un bénéficiaire peut se présenter sans avocat devant un arbitre pour défendre sa cause, et cela, à peu de frais. Cependant, les administrateurs délèguent sans ménagement leurs avocats qui sont très expérimentés en matière d'application et d'interprétation du Règlement et leurs experts qui ont une connaissance pointue du domaine de la construction résidentielle.

On se retrouve alors dans des situations des forces de combat sont totalement inéquitables envers le bénéficiaire, à moins que ce dernier ne retienne lui aussi les services d'un avocat spécialisé et d'experts rendant souvent ainsi le processus trop onéreux pour le bénéficiaire. Trop souvent ce dernier n'aura d'autre choix que de se désister.

De nombreux bénéficiaires du Québec sont d'ailleurs sortis très amers d'une telle expérience d'arbitrage.

Pour confirmer nos dires, nous citons l'extrait du rapport de gestion 2008-2009 produit par l'APCHQ où il est clairement écrit le constat suivant : **« Une année axée sur la performance de nos bannières ! Bannière GMN : 85 % de nos décisions maintenues en arbitrage... »**. Ce constat a été présenté aux entrepreneurs dans le cadre d'un congrès de l'APCHQ.

Ce chiffre qui n'est pas le nôtre mais bien celui de l'APCHQ est lourd de signification et confirme la nécessité de réformer également le mécanisme d'arbitrage afin d'assurer un plus grand équilibre des forces en cause.

Par ailleurs, l'impossibilité pour un bénéficiaire d'aller en appel d'une décision arbitrale constitue une autre lacune majeure du processus actuel. Il faut rappeler qu'une maison constitue le principal investissement dans la vie d'une personne.

Or, un vice de construction majeur comme celui de la pyrrhotite peut conduire le bénéficiaire à la faillite si un arbitre omet de le reconnaître. Des victimes de la première vague de pyrrhotite en Mauricie dans les années 2000 se retrouvent présentement dans cette triste situation.

Le vice non reconnu par l'arbitre de l'époque continue de faire ses ravages, les bénéficiaires étant incapables financièrement de faire réparer les dommages à leurs fondations et encore moins de vendre leur résidence. Les bénéficiaires n'ont alors droit à aucun autre recours civil contre ceux qui ont ainsi contaminé les fondations de leur résidence. Ils se retrouvent devant un véritable cul de sac financier.



Dans le cadre de la présente réforme, la Coalition Proprio-Béton recommande que le bénéficiaire puisse dorénavant avoir la possibilité d'aller en appel devant les tribunaux pour toute décision arbitrale en matière de plan de garantie. Il faudrait cependant limiter ce droit uniquement aux bénéficiaires afin d'éviter que les administrateurs abusent d'une telle possibilité, leurs moyens financiers étant aucunement comparables à ceux des bénéficiaires.

Par ailleurs, la Coalition Proprio-Béton recommande que les frais d'avocat du bénéficiaire soient dorénavant entièrement à la charge du plan de garantie.

De plus, à moins que le bénéficiaire ait lui-même recours aux services d'un expert, nous recommandons que ce soit à l'arbitre de juger la nécessité ou pas de recourir aux services d'un expert. Ce serait également à l'arbitre de choisir et de mandater un expert, et cela, aux frais de l'administrateur du plan ou de l'entrepreneur selon la situation.

En plus d'assurer l'équilibre des forces, cette approche éviterait la multiplication des contre-expertises souvent demandées par les administrateurs de plan ou encore par les entrepreneurs.

Dans le dossier de pyrrhotite en Mauricie, plusieurs bénéficiaires insatisfaits des décisions prises par leur administrateur de plan ont fait volontairement le choix de ne pas aller en arbitrage compte-tenu du peu de chance d'avoir gain de cause en pareille situation de déséquilibre des forces.

De plus, il faut comprendre que ces victimes devront personnellement déboursier des dizaines de milliers de dollars pour faire réparer leur résidence, les coûts de réparation dépassant très souvent celui de la caution du plan. Ils n'ont donc tout simplement pas les moyens financiers de payer les frais d'avocat et d'expert pour aller se battre à forces égales en arbitrage. Ils préfèrent donc s'en remettre à la Coalition Proprio-Béton afin de faire valoir leurs droits.

Notons que le coût moyen des réparations se situe à 210 000 \$ selon l'opinion de l'évaluateur mandaté par toutes les parties à la demande du Juge Richard.

Voilà pourquoi la Coalition a un portrait si précis des nombreux problèmes rencontrés par les victimes de pyrrhotite dans l'application des plans de garantie par la GMN de l'APCHQ et Qualité-Habitation.



4- DES DÉLAIS DE DÉNONCIATION BEAUCOUP TROP COURTS

Une autre lacune majeure dénoncée depuis de nombreuses années par les associations de consommateurs concerne le délai de dénonciation d'un vice de construction.

Il faut avant tout avoir à l'esprit que les propriétaires de maisons neuves ne sont généralement pas des experts en matière de construction résidentielle. Or, la réglementation actuelle contraint un bénéficiaire à dénoncer tout vice de construction dans un délai maximum de 6 mois.

La crise de pyrrhotite en Mauricie est le plus bel exemple concret d'une situation où il est très difficile voir même parfois impossible pour un bénéficiaire de constater et dénoncer dans un si court laps de temps l'apparition de ce vice aux effets dévastateurs sur les fondations comparables à ceux d'un tremblement de terre.

Le tout commence d'abord par une ou quelques fissures verticales sur les fondations, qui s'apparentent à des fissures de retrait, fissures tout à fait normales et non problématiques que l'on retrouve dans la majorité des résidences partout au Québec.

Est-ce dire que tous les propriétaires de résidences neuves au Québec devraient dénoncer en dedans de six mois l'apparition d'une simple fissure verticale afin de protéger leur droit de réclamation auprès de leur plan de garantie au cas où cette fissure était annonciatrice d'un vice majeur de construction comme la pyrrhotite ?

C'est pourtant exactement ce qui est demandé et exigé aux victimes de la pyrrhotite par les administrateurs de la GMN de l'ACHQ et ceux de Qualité Habitation.

Et lorsque qu'un bénéficiaire dénonce l'apparition d'une telle fissure verticale à son plan de garantie dans les paramètres du délai prescrit, l'inspecteur ou le conciliateur du plan lui répond de ne pas s'inquiéter qu'il s'agit d'une simple fissure de retrait.

Au moment où les fissures horizontales anormales font leur apparition parfois plus de 6 mois après le début des premières manifestations pourtant jugées non inquiétantes par les représentants des plans, ceux qui devraient en principe en connaître d'avantage sur les signes annonciateurs d'un tel vice, la victime doit de nouveau dénoncer la situation rapidement pour se voir indemniser.

En Mauricie, une nouvelle habitude de vie vient donc de se développer pour les propriétaires de résidences neuves, celle de faire le tour et d'examiner régulièrement leurs fondations pour ne pas défoncer le délai de 6 mois. Voilà le ridicule de la situation.



Et il y a pire encore. Lors de sa visite des lieux, à la suite de la première dénonciation, l'inspecteur du plan pose de nombreuses questions et note rigoureusement tout propos du bénéficiaire qui pourrait porter à conclure qu'il a constaté une première fissure verticale ou horizontale au-delà du délai de 6 mois requis.

Dans ces situations dont plusieurs victimes se sont malheureusement butées en voulant tout simplement être honnête avec leur interlocuteur du plan, les décisions de la GMN de l'APCHQ ou de Qualité Habitation ont été sans aucune pitié et dévastatrice pour les bénéficiaires concernés: « ***Vous avez dépassé le délai de 6 mois pour dénoncer le vice et conséquemment, vous perdez votre droit d'être indemnisé par votre plan de garantie*** ».

Voilà l'esprit qui anime les deux administrateurs actuels des plans de garantie. En bref, il est exigé aux bénéficiaires d'être plus connaissant des divers vices de construction que les inspecteurs des plans. Où est la logique !

Évidemment, nous illustrons la problématique à partir du vice de construction spécifique à la pyrrhotite. Cependant, de nombreux propriétaires de résidences neuves au Québec aux prises avec divers autres vices de construction se sont également confrontés au fil des ans avec les mêmes arguments et les mêmes refus de couverture de leur plan de garantie.

Pour remédier à cette problématique, la Coalition Proprio-Béton recommande d'éliminer ce délai de 6 mois et de rendre ainsi valide toute dénonciation effectuée avant la date de fin de la garantie, comme cela s'applique dans la plupart des programmes de garantie, notamment la garantie d'un véhicule neuf.

Est-il normal d'être mieux et plus facilement protégé pour notre véhicule neuf que pour notre résidence neuve ? La question ne devrait même pas se poser. La formule de protection actuelle des habitations résidentielles neuves est donc un non sens qu'il faut nécessairement corriger dans le cadre de ce projet de Loi.

5- LE FARDEAU DE LA PREUVE SUR LE DOS DU BÉNÉFICIAIRE

Lorsqu'ils ont à transiger avec les représentants des plans de garantie selon la formule actuelle, les bénéficiaires se rendent rapidement compte que le fardeau de la preuve repose entièrement sur leurs propres épaules.

A cet égard la GMN utilise fréquemment une stratégie efficace contre le consommateur par l'émission de décisions absurdes ou imprécises qui force l'arbitrage renversant ainsi le fardeau de la preuve.



Pour soutenir ce fardeau, le consommateur se voit contraint de faire appel, et ce à grand frais, à une équipe de consultants. Au rapport de ces experts la GMN de l'APCHQ pourra ensuite aisément répondre avec la force de ses moyens par une contre expertise ciblée.

Nous pouvons aussi citer a titre d'exemple, que dans le cadre des démarches visant l'estimation du montant de la caution en fonction des éléments de réparation qui seront couverts et non couverts, un tableau des finis est remis par l'administrateur au bénéficiaire pour qu'il puisse le valider et le compléter dans un délai ne dépassant pas 30 jours.

Malgré la suggestion de la Coalition Proprio-Béton de soumettre un tableau qui reflète le plus possible la situation réelle de la résidence du bénéficiaire avant les travaux, celle-ci ayant déjà fait l'objet d'une visite rigoureuse et documentée par un représentant de l'administrateur, la GMN de l'APCHQ s'entête malgré tout à remettre au bénéficiaire un tableau des finis le plus épuré possible qui ne correspond généralement pas à la réalité.

Le bénéficiaire est alors contraint de démontrer lui-même tout ce qui doit être couvert et ce qui ne l'est pas. Et s'il omet de fournir une réponse dans le délai exigé, l'administrateur émet alors une décision qui repose sur la base du tableau épuré tel que soumis initialement, refusant ainsi d'assumer les frais de réparation de nombreux éléments qui étaient pourtant inclus lors de l'achat de la résidence et donc couverts par la garantie.

Dans la crise de pyrrhotite, cette approche cavalière de l'administrateur a engendré de nombreuses discussions et surtout plusieurs conflits. Dans nos démarches constructives visant le règlement harmonieux des problèmes rencontrés, la Coalition Proprio-Béton a proposé en sous-comité RBQ-GMN-Coalition un mécanisme suggérant à l'administrateur du plan de mandater ses inspecteurs à accompagner les bénéficiaires pour les aider à compléter adéquatement ce tableau de finis.

Ce fut une fin de non recevoir par les représentants de la GMN de l'APCHQ présents à la table. Tout au plus, ont ils accepté de mettre en plus gros la date de réponse exigée. Tout un gain !!!

Nos arguments alléguant le fait qu'il y avait parmi les victimes des personnes vulnérables fortement affectées par ce drame, notamment des personnes âgées, des gens malades ou dépressifs, des personnes hospitalisées ou handicapées, des gens à l'extérieur du pays ou qui n'ont simplement pas les connaissances requises pour compléter un tel tableau, n'ont pas suffi à convaincre la direction de la GMN qui est demeurée sur sa position.



Des victimes nous ont même admis avoir peur d'ouvrir une lettre identifiée par le logo de la GMN de l'APCHQ ou celui de Qualité-Habitation de crainte de recevoir une autre mauvaise nouvelle de ces administrateurs.

Évidemment, le désastre qui prévaut présentement dans la région de la Mauricie est une situation particulière. Nous devons toutefois constater que les administrateurs de ces plans sont incapables d'adapter leur approche à l'égard d'une situation aussi catastrophique pour les bénéficiaires.

La Coalition Proprio-Béton recommande conséquemment que soit ajouté un article au Règlement afin :

- **que soit clairement balisée la démarche de reconnaissance des éléments couverts et non couverts par le plan;**
- **que l'accompagnement des bénéficiaires devienne une exigence réglementaire imputée à l'administrateur;**
- **que le fardeau de la preuve relève dorénavant sur le dos de l'administrateur et non plus sur celui du bénéficiaire.**

De plus, pour éliminer les situations litigieuses en matière de couverture, la Coalition Proprio-Béton recommande que les devis originaux de construction d'une résidence soient obligatoirement annexés au contrat de garantie.

6- DEUX POIDS, DEUX MESURES

Nous avons souvent fait état dans ce mémoire de nombreux problèmes rencontrés avec la GMN de l'APCHQ. La situation n'est guère plus reluisante avec Qualité-Habitation, la bannière d'un administrateur en lien avec l'Association des Constructeurs du Québec (ACQ).

Des dizaines de victimes de la pyrrhotite en Mauricie sont aux prises avec les administrateurs et les représentants de ce plan qui ne veulent pas reconnaître le vice de construction de leur résidence.

Dans ces dossiers, les constats sont tous les mêmes :

- À la suite de la dénonciation du vice par le bénéficiaire qui a constaté des fissures sur les fondations de sa résidence, Qualité-Habitation refuse d'effectuer un test de pyrrhotite confirmant ou pas la présence de cet agrégat indésirable et dévastateur.
- Qualité-Habitation prétend que la détection de ce vice de construction ne se fait pas par le biais d'un test mais plutôt par un examen visuel des fondations.



- Qualité-Habitation met donc les résidences en cause sous-surveillance jusqu'au moment où la norme canadienne sur le béton sera révisée ou encore jusqu'à ce que la résidence devienne inhabitable.
- Les victimes ont donc été contraintes de payer elles-mêmes près de 3000 \$ pour faire réaliser un test de pyrrhotite sur leurs fondations, test qui confirme la présence de pyrrhotite dans des proportions anormalement élevées et très nuisibles pour les fondations.
- Le test de pyrrhotite a été réalisé par la même firme d'expert qui a été retenue par la GMN de l'APCHQ pour l'analyse des fondations de ses bénéficiaires de la Mauricie.
- Le test réalisé confirme la présence de pyrrhotite à des teneurs anormalement élevés qui requiert la démolition et le remplacement des fondations.
- L'expert confirme par ailleurs avoir observé plusieurs fissures verticales et/ou subverticales sur l'ensemble des murs des fondations.
- Des fissures horizontales anormales ont également fait leur apparition.
- Avec de telles observations, dans de telles conditions, et surtout avec des conclusions identiques ou similaires provenant du même expert, la GMN de l'APCHQ reconnaît pour sa part le vice de construction attribuable à la présence de pyrrhotite et répare les fondations des résidences touchées.
- Le fait de rendre toute décision en « observation » et d'attendre les normes ou attendre d'autres manifestations de la pyrrhotite peut rendre le domicile des victimes soit inhabitable ou pire encore contribue à rendre leur maison vulnérable aux conséquences qui pourraient devenir irréparables : infiltrations d'eau, développement de moisissures, chute d'un mur de pierre, ...
- On ne voit pas d'issue concrète lorsqu'on comprend que tout le processus décisionnel repose seulement sur **l'observation du béton à long terme**, sans pour autant se baser sur des expertises quantifiables et référencées.
- La Coalition Proprio-Béton a tenté en vain de faire entendre raison aux administrateurs de ce plan.
- Des plaintes ont été déposées auprès de la RBQ. Elles sont en cours de traitement.

Nous sommes donc ici en présence d'une même loi, d'un même Règlement, d'une même mission, d'un même expert qui soumet les mêmes conclusions, deux administrateurs de plan de garantie et deux décisions distinctes. Où est donc l'équité de traitement des bénéficiaires dans le cadre de l'administration d'un plan de garantie pourtant public ?

En agissant de la sorte, Qualité-Habitation fait subir à ces familles un véritable supplice de la goutte. C'est comme si un médecin disait à son patient atteint d'un cancer qu'il n'est pas encore assez malade pour être traité. Un tel cas ferait scandale dans les journaux et le médecin en question serait radié de sa discipline médicale.



Que faut-il faire de plus pour forcer Qualité-Habitation à respecter la mission de protection du consommateur que lui a confiée le gouvernement ? Cette autre exemple illustre clairement la nécessité de revoir en profondeur l'administration des plans de garantie et confirme le bien fondée de la Loi 35.

Pour remédier à la situation, la Coalition recommande donc l'ajout d'un article au Règlement afin d'obliger l'administrateur du plan:

- **à faire effectuer à ses frais un test de pyrrhotite lors de la dénonciation d'un vice de construction en lien avec la pyrrhotite;**
- **à reconnaître les résultats du test de pyrrhotite;**
- **faire réparer les fondations des résidences lorsque l'expert ayant réalisé ce test en fait la recommandation.**

Par ailleurs, un article du Règlement devrait prévoir l'obligation du traitement équitable de tous les bénéficiaires d'un administrateur à l'autre dans l'éventualité où deux organismes sans but lucratif étaient choisis pour administrer le plan sous sa nouvelle forme.

7- AUTRES SUJETS LITIGIEUX

Dans le cadre du désastre de pyrrhotite en Mauricie, les bénéficiaires ont été confrontés à de nombreux problèmes avec leur plan de garantie. Voici quelques situations problématiques qui perdurent toujours malgré nos interventions auprès de la RBQ.

7.1 Tests de pyrrhotite

Les tests de pyrrhotite ont été l'objet de discussions à n'en plus finir avec les administrateurs de la GMN de l'APCHQ et Qualité Habitation.

a) Comportement de la GMN de l'APCHQ

En ce qui concerne la GMN, les bénéficiaires ont rencontré les problèmes suivants :

Délai de livraison des résultats

- Dans le début de la crise, plusieurs victimes ont été contraintes d'attendre près d'un an avant de recevoir leur test de pyrrhotite réalisé par une firme d'expert mandatée par la GMN. Il a fallu que la Coalition dénonce la situation à la RBQ, aux députés de la région et finalement au ministre pour voir sortir enfin les résultats.



- Sans test de pyrrhotite, les victimes ne pouvaient réclamer la révision de leur taxes municipales compte tenu de la dévaluation importante de leur résidence;
- La GMN a finalement procédé à la livraison des résultats des tests de pyrrhotite pour les résidences à réparer ainsi que celles mises sous surveillance.

Maison sous surveillance

- Or, un changement de cap est survenu en cours de route, la GMN refusant dorénavant de fournir les résultats aux maisons mises sous surveillance, prétextant qu'elle n'a pas ces résultats et qu'elle n'a pas de contrôle sur son expert pour les obtenir.
- Une victime a interrogé à ce sujet un inspecteur de la GMN, M. Jacques Fortin, qui a répondu que les résultats des tests pour les maisons sous surveillance n'étaient pas remis aux bénéficiaires pour éviter que les victimes comparent leurs résultats entre elles.
- L'opinion de la Coalition à cet égard est à l'effet que les carottes prélevées à même les fondations des bénéficiaires leur appartiennent et qu'ils sont en droit conséquemment de connaître les résultats des tests effectués sur ces mêmes carottes.
- Lorsqu'une organisation mandate un expert dans un dossier, elle est en droit de définir les modalités du contrat confié, notamment en ce qui concerne la livraison des résultats, peu importe la teneur en pourcentage de pyrrhotite. La réponse de la GMN ne convient pas aux bénéficiaires et leur crée des préjudices financiers puisqu'ils ne peuvent demander la révision de leurs comptes de taxes sans l'obtention de ces résultats.
- **La Coalition recommande donc qu'un article soit ajouté au Règlement afin d'obliger l'administrateur du plan à fournir dans les plus brefs délais les résultats des tests de pyrrhotite aux bénéficiaires dont les maisons sont sous surveillance.**

Tests des nouvelles fondations

- Vous comprendrez qu'aucune victime ne veut revivre le drame de la pyrrhotite à deux reprises comme c'est malheureusement le cas pour deux familles de la Mauricie.
- Les familles affectées ont été marquées au fer rouge par les effets dévastateurs de la pyrrhotite.



La seule et unique façon de s'en départir, c'est d'avoir l'assurance que leurs nouvelles fondations ne contiennent plus aucune trace de cet agrégat indésirable dans le béton. Seul un test de pyrrhotite effectué dans les nouvelles fondations permet d'obtenir une telle assurance.

- Au-delà de 1000 personnes ont marché dans les rue du Centre ville de Trois-Rivières en mai dernier afin de réclamer haut et fort auprès des administrateurs actuels des plans de garantie que des tests de pyrrhotite soient obligatoirement réalisés sur le béton de leurs nouvelles fondations.
- Cette demande a également été soumise dans le cadre du sous-comité RBQ-GMN-COALITION mis en place par la RBQ pour tenter de régler harmonieusement les problèmes rencontrés par les victimes. La Coalition a même suggéré une approche novatrice permettant de tester à peu de frais les agrégats dans le béton fraîchement coulé. Nous avons ainsi proposé de prélever dans une chaudière du béton fraîchement coulé des nouvelles fondations, de le laver afin de conserver uniquement les agrégats qui s'y retrouvent et de faire tester ces agrégats, une démarche qui prend tout au plus quelques jours pour un coût d'environ 300 \$ comparativement à près de 3000 \$ pour un test standard avec carottage. Même les représentants d'une bétonnière de la Mauricie se montraient en accord avec cette façon de faire.
- Malgré de nombreux échanges, il a été impossible aux représentants de la Coalition de faire fléchir la position ferme des administrateurs de la GMN de l'APCHQ.

L'intransigeance, le peu d'empathie et le manque d'ouverture des administrateurs de ce plan auront de nouveau eu raison sur la bonne foi des représentants de la Coalition. Ces discussions se sont donc conclues par un nouvel échec : La GMN prône des tests par échantillonnage dans les carrières (en amont du processus de fabrication du béton), alors que la Coalition exige des tests sur le site même où est coulé le nouveau béton (en aval du processus de fabrication du béton). Nous ne voulons pas que le béton puisse être contaminé en cours de route du processus. De plus, ce n'est pas parce qu'un échantillon d'une carrière est exempt de pyrrhotite qu'il n'y a pas de pyrrhotite dans une autre section de cette même carrière.

- **La Coalition recommande donc qu'un article soit ajouté au Règlement afin d'obliger l'administrateur du plan à réaliser un test de pyrrhotite en aval sur toutes les nouvelles fondations réparées dans le cadre de présente crise de pyrrhotite en Mauricie.**



- **La Coalition recommande que toutes les fondations des résidences neuves construites en Mauricie fassent également l'objet d'un test obligatoire de pyrrhotite en aval du processus, compte tenue de la géologie à risque dans cette région.**

b) Comportement de Qualité-Habitation

Non reconnaissance de la validité d'un test de pyrrhotite

Les comportements des administrateurs de Qualité-Habitation ne sont guère plus reluisants que ceux de son compétiteur, la GMN de l'APCHQ. En effet, Qualité-Habitation refuse de faire effectuer un test de pyrrhotite lorsqu'un bénéficiaire dénonce le vice attribuable à la présence de pyrrhotite.

Les administrateurs de ce plan argumente que seul une évaluation visuelle peut permettre de confirmer un tel vice, le test n'ayant aucune valeur décisionnelle à leurs yeux.

Les victimes couvertes par ce plan sont donc contraintes de payer elles-mêmes pour faire réaliser un test de pyrrhotite.

Et lorsque les résultats confirment la présence d'un taux anormalement élevé de pyrrhotite en présence de fissures anormales sur les fondations, les inspecteurs et les administrateurs de ce plan privilégient alors la mise sous surveillance de la résidence plutôt que la réparation.

Pour ce volet, nous référons aux recommandations de la section 6 de ce mémoire.

7.2 Versement du montant de la caution

La notion de caution a soulevé des conflits d'interprétation du Règlement dans le cadre de la crise de pyrrhotite en Mauricie.

Lors du versement de la caution en argent, l'administrateur de la GMN de l'APCHQ soustrait l'équivalent des taxes à la caution, prétextant qu'il aurait récupéré ces montants de taxes (crédit sur intrants) s'il avait lui-même fait réaliser les travaux de réparation de la résidence. Mentionnons que cette façon de faire de la GMN est nouvelle depuis le présent désastre de la pyrrhotite, ses administrateurs nous ayant confirmé avoir toujours versé aux bénéficiaires le plein montant de la caution dans le passé.



Les bénéficiaires prétendent pour leur part que la caution originale inclut les taxes et qu'à cet égard, l'administrateur ne peut les soustraire lors du versement en argent de la caution, même dans le cadre d'une entente particulière entre le bénéficiaire et le plan.

Les articles 105 et 140 du Règlement sont très clairs à cet effet. Une entente ne peut déroger aux prescriptions du Règlement. Par ailleurs, un bénéficiaire ne peut, par convention particulière, renoncer aux droits que lui confère le présent règlement. En fait, que la GMN de l'APCHQ fasse les travaux ou qu'elle verse les indemnités comme le prévoit l'article 79.1 de la Loi sur le Bâtiment, les limites sont toujours les mêmes soit celles prévues au contrat préliminaire intervenu avec l'entrepreneur ou celles prévues au Règlement dont la limite légale est soit de 200 000 \$ ou de 260 000\$.

Pour éviter dans l'avenir la répétition d'un tel litige, la Coalition recommande que la notion de caution soit clarifiée dans le Règlement en y précisant qu'elle inclut le montant des taxes et que tout versement en argent de cette caution au bénéficiaire doit également inclure les taxes.

7.3 Déficience du processus d'appel d'offre

Plusieurs situations problématiques ont été rencontrées avec la GMN de l'APCHQ relativement à l'estimation du coût de réparation des résidences.

D'une part, l'administrateur impose ses choix d'entrepreneurs au bénéficiaire, contrairement à ce que M. Bruno Nantel, ancien directeur de la GMN, avait mentionné aux victimes lors de la première rencontre.

D'autre part, dans le cadre de son processus d'appel d'offre pour le lot #4, l'administrateur a invité des soumissionnaires qui ne se sont même pas présentés, faisant en sorte qu'un seul entrepreneur a soumissionné. Le mécanisme de concurrence entre plusieurs soumissionnaires a donc échoué faisant en sorte qu'il y a eu une hausse significative des coûts de réparation pour ce lot.

Plusieurs bénéficiaires ont alors été contraints de déboursier des dizaines de milliers de dollars au dessus du montant de leur caution pour pouvoir faire réparer leur résidence. Pour certaines résidences, le coût des travaux dépassait le coût d'achat de cette même résidence. Pour la GMN de l'APCHQ, son risque était pour sa part limité au montant de la caution. La Coalition dénonce cette situation qui soulève des questionnements notamment à l'égard des possibilités de collusion. Il faut à nouveau éliminer toute apparence de conflit d'intérêt ou de conflit d'intérêt. La Régie du bâtiment du Québec doit donc rapidement mettre fin à ces situations. La protection du bénéficiaire doit être au cœur de la gestion de cette crise.



Dans les circonstances, la Coalition recommande que le processus d'appel d'offre du plan soit encadré afin :

- **De contraindre par Règlement l'administrateur du plan à inviter au moins quatre soumissionnaires lorsque les travaux de réparation sont majeurs comme dans le cas de la pyrrhotite;**
- **De permettre au bénéficiaire d'assister ou de déléguer une personne pour assister à l'ouverture des soumissions, cela afin d'assurer la transparence dans la démarche et pour éviter toute possibilité de collusion;**
- **De laisser le bénéficiaire choisir l'entrepreneur qui effectuera les travaux, la plus basse soumission devenant le coût de référence pour établir le montant de la caution pouvant être versé au bénéficiaire qui en fait le choix.**

7.4 Remise à l'état des résidences

Dès les premières rencontres avec les dirigeants de la GMN de l'APCHQ, les victimes s'étaient fait rassurer au fait que leurs résidences seraient remises dans l'état où elles étaient avant les travaux de réparation.

Au fil des événements, les victimes se sont rapidement rendues compte qu'elles ne pouvaient faire confiance en la parole et aux engagements de ceux qui administrent ce plan de garantie. Il devenait alors évident pour les bénéficiaires que la recherche du profit par la GMN de l'APCHQ l'emportait sur sa véritable mission de protéger l'acheteur de maison neuve.

Bien qu'elles aient dû se résigner aux décisions prises par la GMN de l'APCHQ à cet égard, les victimes n'en sortent pas moins très amères de ce changement de cap des administrateurs de la GMN. La question de la remise à l'état des résidences demeure donc toujours entière.

Illustrons la situation avec l'exemple d'un plan de garantie pour une automobile. La majorité des concessionnaires automobiles offre une garantie de 3 ans sur le groupe moteur. Prenons l'exemple d'un individu qui rencontre un problème majeur avec le moteur de son véhicule à l'intérieur du délai de sa garantie, problème qui nécessite le remplacement du moteur. Imaginons maintenant une situation où le concessionnaire limitait sa garantie à la stricte remise en état du moteur sans inclure toutes les pièces accessoires qui ont dû être enlevées pour réparer le moteur.



En suivant la même logique que celle préconisée par la GMN de l'APCHQ pour la réparation de nos résidences, le véhicule serait livré à son propriétaire sans capot, sans filtre à essence, sans carburateur, sans batterie, sans radiateur... Bref, le véhicule ne pourrait même plus démarrer et rouler.

La comparaison semble absurde en théorie, mais dans les faits, c'est exactement ce que les victimes de la pyrrhotite vivent avec l'approche de la GMN. Si leur sous-sol ou leur aménagement paysager ont été réalisés après l'achat de la résidence et qu'il faut les détruire pour réparer le vice attribuable à la pyrrhotite, et bien la GMN a pris la décision unilatérale de n'assumer aucun frais pour refaire le sous-sol ni remettre dans l'état le terrassement avant les travaux. Ce sont les victimes qui doivent déboursier tous les frais en question pour cette remise à l'état.

L'autre administrateur du même plan, Qualité-Habitation, remet pour sa part la résidence dans son état avant les travaux, et cela à ses frais. Nous sommes à nouveau dans une situation de deux poids deux mesures dans l'application du plan, tout dépendant l'administrateur de plan auquel est lié le bénéficiaire.

Cette application restrictive et abusive du Règlement par la GMN de l'APCHQ ne fait pas de sens et est injuste pour le bénéficiaire. Elle va à l'encontre de la mission du plan visant la protection de l'acheteur d'une maison neuve. Elle permet tout simplement à l'administrateur de ce plan de garder plus d'argent dans ses coffres, et cela, au détriment de la protection du bénéficiaire.

Il faut que cette situation d'injustice dans l'application du Règlement soit corrigée dans le cadre de la mise en place de la nouvelle formule de plan de garantie.

La Coalition recommande conséquemment qu'un article soit ajouté au Règlement afin de préciser clairement la portée de la couverture de la garantie. Cet article devrait mentionner que le plan de garantie doit remettre la résidence dans l'état où elle était avant les travaux de réparation du vice de construction, et cela, aux frais du plan de garantie, en respectant évidemment la limite du montant de la caution inscrit au contrat.



CONCLUSION

Le Législateur, lors de la mise en place de son règlement sur les plans de garantie, souhaitait protéger les acheteurs de maisons neuves. Force est de constater que l'administration des plans de garantie, sous sa forme actuelle, profite plus aux associations d'entrepreneurs qu'aux bénéficiaires.

Afin d'assurer le respect de la mission des plans de garantie, ces derniers doivent être gérés de façon indépendante, transparente, juste et diligente sans aucun conflit d'intérêt ou apparence de conflit d'intérêt.

Les recommandations de la Coalition Proprio-Béton visent le respect de l'intention du Législateur et des droits des bénéficiaires de plans de garantie.

Le mémoire de la Coalition Proprio-Béton témoigne l'appui sans réserve des victimes de la pyrrhotite au projet de réforme soumis par la ministre du Travail dans le dépôt du projet de Loi 35. Nous voulons éviter que d'autres acheteurs de résidences neuves subissent toutes les embûches auxquelles nous avons été confrontées comme bénéficiaires dans l'application d'un plan de garantie qui devait en principe nous protéger.

En terminant, Monsieur le Président, Madame la ministre du Travail, Mesdames, Messieurs les députés, nous souhaitons vous remercier à nouveau de nous avoir permis de prendre part au processus actuel et de l'intérêt que vous portez à cet important dossier.



ANNEXE – 1



Nancy

De: Nancy [nancy.thériault@cgocable.ca]
 Envoyé: 21 novembre 2011 00:54
 À: 'Nancy'
 Objet: TR: Dossier spécial - Béton Trois-Rivières_99321-1

----- Message d'origine-----

De: Fortin, Jacques [mailto:Jacques.Fortin@APCHQ.COM]
 Date: mar. 05/01/2010 14:35
 À: M-Bédard, Pierre
 Cc: Charpentier, Carole; Clech-Vogel, Corinne; Cyn, Brigitte
 Objet : TR: Dossier spécial - Béton Trois-Rivières_99321-1

Bonjour Monsieur Martin-Bédard,
 Lorsque des travaux correctifs doivent être entrepris sur un bâtiment dans le cadre de l'application du contrat de garantie, si des éléments hors bâtiment comme des trottoirs, patios, allées de stationnement ou autres aménagements paysagés peuvent être dérangés par ces travaux, ces aménagements doivent être remis à leur état d'origine à la fin des travaux.

En ce sens ils sont couverts par la Garantie des Maisons Neuves.
 Nous vous remercions de nous avoir souligné ce point et nous apporterons prochainement les modifications appropriées au site internet.

Veuillez nous croire,

Bien à vous,
 Jacques Fortin, architecte
 Inspecteur-conciliateur

Service de la conciliation
 Garantie des maisons neuves de l'APCHQ
 Tél. 514.353.1120 poste 291
 Téléc.: 514.353.4871

-----Message d'origine-----

De : Charpentier, Carole
 Envoyé : 5 janvier 2010 11:57
 À : Fortin, Jacques
 Objet : TR: Dossier spécial - Béton Trois-Rivières

Salut Jacques,

Pourrais-tu répondre au bénéficiaire s.v.p. ? Je ne possède pas cette information.

Merci,

Carole Charpentier
 Adjointe à la direction
 Service de la conciliation
 La Garantie des maisons neuves de l'APCHQ Téléphone : 514.353.1120, poste 116

ATTENTION - CONFIDENTIALITÉ:

Il est possible que ce message contienne des renseignements confidentiels.
 S'il ne vous est pas destiné, soyez avisé que toute divulgation ou reproduction est déconseillée. Si vous avez reçu ce message par erreur, veuillez s'il vous plait le détruire.



-----Message d'origine-----

De : Clientèle

Envoyé : 5 janvier 2010 11:38

À : Charpentier, Carole

Objet : TR: Dossier spécial - Béton Trois-Rivières

Bonjour Carole,

Nous avons reçu ce courriel au sac pour une question concernant le dossier pyrite. Est-ce que je dois le transférer à Jacques Fortin directement ?

Merci et bonne journée

Brigitte Cyr

Service à la clientèle

Service de règlement des réclamations

La garantie des maisons neuves de l'APCHQ

(514) 444-1170 poste 286

-----Message d'origine-----

De : M-Bédard, Pierre [<mailto:p.m.bedard@pluritec.qc.ca>]

Envoyé : 21 décembre 2009 18:58

À : Clientèle

Objet : Dossier spécial - Béton Trois-Rivières

Bonjour,

je vous écrit concernant le document pdf "Questions/réponses" sur le dossier du béton à Trois-Rivières que vous avez publié sur votre site internet (<http://www.gomaison.com/QR-Trois-Rivieres.pdf>).

À la question #1 vous ne répondez pas au coin concernant les entrée d'auto en asphalte et les aménagements paysagés. Dans le cas où des travaux correctifs devaient être effectués sur un propriété, est-ce que les coûts de remise dans leur état initial de l'entré d'auto, aménagement paysagé, etc. sont couvrent par la garantie.

Merci pour cette précision, il serait bien de mettre à jour le document pdf avec cette réponse car c'est un point qui semblait intéresser plusieurs personnes lors des rencontres auxquelles j'ai assisté.

Meilleures salutations,

Pierre Martin-Bédard, ing.

ANNEXE – 2



Anjou, le 1^{er} septembre 2011

Mme Lise Vanier
M. Michol Lemay
Membres du comité Coalition/RBC/GMN

Objet : **ARBITRAGE SUR LA LIMITE DE GARANTIE APPLICABLE**

Madame, Monsieur,

La présente fait suite à la rencontre du comité tenue hier à Trois-Rivières et vise à régler l'imbricolage survenu au sujet des demandes d'arbitrage touchant les limites de garantie applicable (taxes).

Le comité avait convenu lors d'une rencontre antérieure que cette question serait soumise au processus de l'arbitrage. Nous reconnaissons avoir fait une erreur interne et nous réitérons que nous acceptons la position qu'avait prise le comité.

Si des échanges survenus ont pu engendrer des inquiétudes aux yeux des représentants de la coalition ou de la RBC, je m'en excuse.

Dans un même ordre d'idée, les représentants de la GMN considèrent que le comité a accompli un bon travail jusqu'à maintenant et souhaitent que ces activités se poursuivent. Nous voulons aussi réitérer notre engagement que soit respectée toutes décisions ayant fait consensus au comité et ainsi confirmer que ce genre d'incident ne se reproduira plus.

Soyez assuré que nous continuerons à contribuer au succès de ce comité en manifestant toute l'ouverture possible aux préoccupations des bénéficiaires de la garantie.

Salutations,

Ronald Quimet
Directeur général
La Garantie des maisons neuves de l'APCHQ

C.C. Yvon Boivin
Claude Thibault, RBC

5930, boul. Louis-14-La Fontaine, Anjou (Québec) H1M 1S7 | tél. : (514) 353-1120 / 1 877 427-2684 | téléc. : (514) 353-4871
www.gpmaisons.com www.apchq.com : Membre du Conseil canadien des programmes de garantie résidentielle



La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc., faisant affaire sous le nom d'emprunt de La Garantie des maisons neuves de l'APCHQ, administre le plan de garantie obligatoire approuvé par la Régie du bâtiment du Québec.

