

Politique sur le traitement des réclamations et sur la constitution d'un comité des réclamations

Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (RLRQ, chapitre B-1.1, r.8), article 65.1, par. 5^o

1. Contexte

L'article 65.1 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (le « Règlement ») prévoit que l'administrateur doit, pour assurer l'application du plan de garantie approuvé (le « Plan »), respecter les politiques d'encadrement élaborées par la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Ces politiques sont adoptées par le conseil d'administration de la RBQ et sont publiées sur son site Internet.

La présente politique concerne la couverture de la garantie prévue au Règlement et s'adresse à l'administrateur qui a la responsabilité de procéder au traitement des réclamations des bénéficiaires, et ce, conformément aux mécanismes de réclamation prévus au Règlement.

2. Objectifs

La présente politique vise les objectifs suivants :

- encadrer le traitement des réclamations des bénéficiaires de la garantie effectué par l'administrateur;
- uniformiser la ligne de conduite à suivre lors de réclamations des bénéficiaires, et ce, que ce soit pour une analyse, une inspection ou une décision de l'administrateur.

3. Définitions

Réclamation : une demande d'un bénéficiaire à un entrepreneur pour la correction des vices et malfaçons d'un bâtiment couvert par le Plan, et ce, pour le parachèvement des travaux, pour le remboursement des acomptes ou pour une indemnisation pour des retards de livraison.

Analyse : un examen de la réclamation du bénéficiaire par l'administrateur, notamment à l'égard de l'admissibilité de celui-ci au regard de la couverture du Plan, du respect du délai de réclamation, ou de tout autre droit dont il bénéficie en vertu du Plan.

Inspection de réclamation : une visite du bâtiment par l'administrateur pour constater le bien-fondé de la réclamation d'un bénéficiaire.

Décision : décision écrite et motivée de l'administrateur souvent rendue sous forme de rapport relativement à tous les éléments d'une réclamation d'un bénéficiaire. La décision peut aussi constater une entente de règlement entre le bénéficiaire et l'entrepreneur.

4. Un traitement efficace des réclamations

Les réclamations des bénéficiaires de la garantie sont traitées de façon juste et équitable, en conformité avec la réglementation en vigueur ou avec les règles de l'art, pour corriger un problème à la source dans les cas de malfaçons, et ce, en suggérant les moyens au besoin.

4.1 Un traitement favorisant l'exercice des droits

- Les informations transmises par l'administrateur aux bénéficiaires en lien avec la garantie lui permettent de faire valoir ses droits (exemple : faire sa réclamation ou comment la faire) et d'effectuer les démarches pouvant être requises (exemple : demander une expertise additionnelle).
- Le traitement des réclamations s'effectue dans les délais impartis.
- L'administrateur, lors d'une inspection de réclamation, examine chaque point de la réclamation, s'assure d'identifier la source réelle du problème et la solution appropriée.

4.2 Un traitement juste et équitable

- Les relations entre l'administrateur, les entrepreneurs et les bénéficiaires demeurent en tout temps impartiales, objectives et neutres, sans familiarité ou connivence avec l'une ou l'autre des parties impliquées.
- Les décisions sont claires et écrites dans un langage accessible. Les décisions concernant des cas similaires devraient être cohérentes.

4.3 Un traitement assurant la pérennité de l'administrateur

- L'administrateur doit constituer un comité des réclamations, formé de membres de son personnel. Ce comité est chargé d'examiner les dossiers de réclamations présentant un risque pour la pérennité de l'administrateur en raison de leur complexité ou de leur envergure. Ce comité fait rapport de ses conclusions au conseil d'administration de l'administrateur.

5. Rôles et responsabilités

5.1 La Régie du bâtiment du Québec

La RBQ a les responsabilités suivantes :

- élaborer et mettre à jour la Politique sur le traitement des réclamations destinées à un administrateur autorisé à administrer le Plan;
- assurer le respect des exigences de la politique;
- sanctionner le non-respect de la politique;
- revoir annuellement la politique.

5.2 L'administrateur

L'administrateur a les obligations suivantes :

- analyser les réclamations des bénéficiaires;

- procéder aux inspections de réclamation, le cas échéant;
- constituer un comité des réclamations pour l'examen des dossiers de réclamations présentant un risque pour la pérennité de l'administrateur;
- transmettre à la RBQ un rapport des réclamations suivant la forme et la teneur déterminées par la RBQ;
- transmettre à la RBQ les réclamations concernant les domaines sous sa juridiction.

6. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le 1^{er} janvier 2015.

Suivi des modifications du document

Date	Nature de la modification	Effectuée par
aaaa-mm-jj	Entrée en vigueur (ou modification avec brève description de la modification)	Indiquer le nom de l'unité administrative