

**ÉTUDE SUR LES PROGRAMMES DE GARANTIE-HABITATION  
AU CANADA**

Le 23 mars 1994

Préparé pour  
la Société canadienne d'hypothèques et de logement

Ce projet a été financé par la  
Société canadienne d'hypothèques et de logement,  
mais les opinions formulées sont celles du  
ou des auteur(s) du document et la Société n'en  
répond pas.

## TABLE DES MATIÈRES

### PARTIE A: ÉTUDE SUR LES PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS NEUVES (SANS BUT LUCRATIF) AU CANADA

PRÉFACE .....	A1
1.0 OBJET DE L'ÉTUDE .....	A2
2.0 MÉTHODOLOGIE .....	A3
3.0 APERÇU DES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS NEUVES (SANS BUT LUCRATIF) .....	A4
3.1 Aperçu descriptif .....	A4
3.2 Caractéristiques générales des programmes de garantie des maisons neuves .....	A4
4.0 ORGANISATION DES PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS NEUVES (SANS BUT LUCRATIF) .....	A8
4.1 Buts et objectifs énoncés .....	A8
4.2 Structure organisationnelle et légale .....	A14
4.3 Renseignements sur la garantie .....	A23
4.4 Adhésion des constructeurs .....	A37
4.5 Enregistrement des logements .....	A49
4.6 Construction et inspection .....	A58
4.7 Modes de règlement des différends .....	A61
4.8 Activités non liées à la garantie .....	A69
5.0 APERÇU STATISTIQUE ET FINANCIER DES PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS NEUVES .....	A74
5.1 Programme de garantie des maisons neuves de l'Atlantique	A75
5.2 Garantie des maisons neuves du Québec (APCHQ) .....	A76
5.3 Régime de garantie des logements neufs de l'Ontario .....	A77
5.4 Programme de garantie des maisons neuves du Manitoba	A78
5.5 Programme de garantie des maisons neuves de la Saskatchewan	A79
5.6 Programme de garantie des maisons neuves de l'Alberta	A80

5.7 Programme de garantie des maisons neuves de la  
Colombie-Britannique et du Yukon ..... A81

**PARTIE B:  
ÉTUDE SUR L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ  
DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES**

PRÉFACE .....	B1
1.0 OBJET DE L'ÉTUDE .....	B2
2.0 MÉTHODOLOGIE .....	B3
3.0 APERÇU DES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES QU'OFFRE PAFCO .....	B4
3.1 Aperçu descriptif .....	B4
3.2 Caractéristiques générales de l'assurance de la qualité de construction des maisons neuves .....	B4
4.0 ORGANISATION DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES .....	B6
4.1 Buts et objectifs énoncés .....	B6
4.2 Structure organisationnelle et légale .....	B8
4.3 Renseignements sur la garantie .....	B10
4.4 Adhésion des constructeurs .....	B13
4.5 Enregistrement des logements .....	B16
4.6 Construction et inspection .....	B18
4.7 Modes de règlement des différends .....	B20
4.8 Activités non liées à l'assurance .....	B22

**PARTIE C:  
ÉTUDE SUR LES PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS  
SUR LE MARCHÉ DE LA REVENTE AU CANADA**

PRÉFACE .....	C1
1.0 OBJET DE L'ÉTUDE .....	C2
2.0 MÉTHODOLOGIE .....	C3
3.0 APERÇU DES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS SUR LE MARCHÉ DE LA REVENTE .....	C4
3.1 Aperçu descriptif .....	C4
3.2 Caractéristiques générales des programmes de garantie des maisons sur le marché de la revente .....	C4
4.0 PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS SUR LE MARCHÉ DE LA REVENTE .....	C5
4.1 Buts et objectifs énoncés .....	C5
4.2 Structure organisationnelle et légale .....	C7
4.3 Renseignements sur la garantie .....	C9
4.4 Procédures d'inspection .....	C15
4.5 Modes de règlement des différends .....	C17
4.6 Activités non liées à la garantie .....	C19

ANNEXE A Cadre de référence

**PARTIE A:  
ÉTUDE SUR LES PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS NEUVES (SANS  
BUT LUCRATIF)  
AU CANADA**

Le 23 mars 1994

Préparée pour  
la Société canadienne d'hypothèques et de logement

**PARTIE A:**  
**ÉTUDE SUR LES PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS NEUVES (SANS**  
**BUT LUCRATIF)**  
**AU CANADA**

**PRÉFACE**

L'information contenue dans ce rapport est fondée sur des renseignements qu'ont fournis les groupes chargés d'administrer les divers programmes de garantie des maisons neuves. Nous n'avons pas tenté de vérifier les déclarations formulées en ce qui a trait notamment à la portée de la garantie ou des programmes. Sachez que le présent rapport vise uniquement à colliger et à résumer des renseignements rendus publics sans pour autant en faire une évaluation.

Les descriptions des caractéristiques des divers programmes de garantie des maisons neuves sont tirées de la documentation publiée sur le sujet ou ont été fournies par les groupes chargés de leur administration. Bien qu'elles soient essentiellement comparables, ces caractéristiques peuvent, dans certains cas, être formulées de façon très différente d'un programme à l'autre.

## 1.0 OBJET DE L'ÉTUDE

L'industrie du logement neuf offre des programmes de garantie-habitation depuis une vingtaine d'années déjà. Aujourd'hui, dans toutes les régions au Canada (Atlantique, Québec, Ontario, Manitoba, Saskatchewan, Colombie-Britannique et Yukon), sauf dans les Territoires du Nord-Ouest, l'acheteur d'une nouvelle maison peut se prévaloir d'un régime d'assurance, qu'administre l'industrie, et qui les protège contre un certain nombre de défauts de main-d'oeuvre et de construction. Les régimes administrés par l'industrie sont offerts par des sociétés sans but lucratif ou sont affiliés aux associations de constructeurs d'habitations provinciales. Dans la plupart des cas, ces régimes se rattachent aussi au Conseil national de garantie des maisons neuves. Avant 1982, seuls les programmes de garantie des maisons neuves administrés par l'industrie offraient une garantie-habitation aux propriétaires d'un logement neuf. L'Association de la construction du Québec a elle aussi commencé à offrir un plan de garantie à compter de 1982.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement a confié à la firme de consultants Prairie Research Associates Inc. (PRA) la tâche de décrire les programmes offerts en ce moment à la grandeur du Canada. Le rapport que voici est fondé sur des faits et des renseignements détaillés, qui ne sont pas commentés ni analysés.

Le rapport se divise en trois parties. La première (chapitres 2 et 3) donne un bref aperçu de la méthodologie employée pour présenter l'information, et des principales caractéristiques des programmes de garantie des maisons neuves (sans but lucratif) offerts à la grandeur du pays. La deuxième partie (chapitre 4) décrit les objectifs de ces programmes, la portée de la garantie offerte ainsi que les diverses procédures inhérentes à chacun. La troisième partie du rapport (chapitre 5) fournit un aperçu statistique et financier des activités entreprises par les groupes chargés d'administrer les sept programmes affiliés au Conseil national de garantie des maisons neuves.

## 2.0 MÉTHODOLOGIE

L'étude qui a donné lieu à la publication de ce rapport est fondée sur des renseignements rendus publics par les groupes chargés de l'administration de chacun des programmes. Nous avons contacté des représentants de l'industrie pour déterminer la portée de l'information qu'il était souhaitable de publier. Chaque groupe chargé d'administrer les programmes (à l'exception de l'ACQ, avec laquelle nous avons d'abord communiqué par téléphone) a reçu une lettre lui expliquant la nature de la recherche entreprise et le type de données que nous voulions colliger.

L'information obtenue a été répertoriée et résumée dans une série de tableaux, qui ont ensuite été remis à chaque groupe chargé d'administrer les programmes pour qu'il en vérifie le contenu et apporte les corrections nécessaires.

Chaque fois que c'était possible, nous avons utilisé des catégories de données et des définitions semblables pour être en mesure de comparer les programmes les uns aux autres. Les descriptions de la méthodologie employée pour chaque tableau explique pourquoi cette formule n'était pas toujours applicable.

### **3.0 APERÇU DES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS NEUVES (SANS BUT LUCRATIF)**

#### **3.1 Aperçu descriptif**

Huit programmes de garantie des maisons neuves (sans but lucratif) sont présentement offerts au Canada. Sept d'entre eux sont affiliés au Conseil national de garantie des maisons neuves, et portent normalement le titre de «programme de garantie des maisons neuves». Ce type de programme est offert présentement dans chacune des provinces de l'Ouest, en Ontario, au Québec ainsi que dans les quatre provinces de l'Est, qui forment la région de l'Atlantique:

Programme de garantie des maisons neuves de l'Atlantique;

Garantie des maisons neuves de l'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec (PGMN de l'APCHQ);

Régime de garantie des logements neufs de l'Ontario;

Programme de garantie des maisons neuves du Manitoba;

Programme de garantie des maisons neuves de la Saskatchewan;

Programme de garantie des maisons neuves de l'Alberta;

Programme de garantie des maisons neuves de la Colombie-Britannique et du Yukon.

L'Association de la construction du Québec (ACQ) est une association de constructeurs indépendants n'opérant qu'au Québec. Elle offre elle aussi un programme de garantie des maisons neuves (Plan de garantie de maisons neuves (PGMN)) par l'entremise duquel ses constructeurs peuvent garantir les nouvelles habitations. L'ACQ n'est pas affiliée au Conseil national de garantie des maisons neuves.

#### **3.2 Caractéristiques générales des programmes de garantie des maisons neuves**

- Sauf en Ontario, où une loi a été adoptée en vue d'offrir une couverture complète, la garantie ne couvrait au départ (milieu des années 70) qu'un petit nombre de défauts de construction. Au fil des ans, le nombre de protections offertes a augmenté de sorte qu'elles incluent aujourd'hui les

acomptes, le parachèvement des travaux et la protection de l'enveloppe du bâtiment. Précisons que la portée de la garantie des maisons neuves (sans but lucratif) varie d'un programme à l'autre.

- Durant la première année (et la deuxième, selon le programme), les garanties obligent généralement le constructeur à corriger, vérifier et dénoncer toutes déficiences résultant de défauts de main-d'oeuvre ou de matériaux. Pour le reste de la période de garantie, les protections offertes se limitent à la correction des vices sérieux de construction (VSC). Durant cette période, la responsabilité d'effectuer les réparations incombe, sur la plupart des territoires, au groupe chargé d'administrer le programme de garantie des maisons neuves en question, et les droits de recours contre le constructeur sont limités.
- L'indemnité dont bénéficient les constructeurs constitue un élément important des programmes de garantie. Une fois que la garantie du constructeur expire, les consommateurs ont peu de recours contre lui dans le cas de défauts de main-d'oeuvre ou de matériaux. En ce qui concerne les réclamations visant des VSC, les consommateurs peuvent se prévaloir d'un droit de recours contre le programme de garantie, mais cette option devient nulle dès l'expiration de la période de garantie, qui est de cinq ans normalement (sept en Ontario).
- La protection contre la perte de l'acompte versé que prévoient tous les programmes procure aussi un type d'indemnité puisque le constructeur est ainsi protégé contre la perte des acomptes des consommateurs. S'il y a faillite du constructeur, le consommateur doit s'adresser au groupe chargé d'administrer le programme pour recouvrer l'acompte qu'il a versé. Le programme de garantie en vigueur en Alberta met nettement en relief cette protection contre la perte des acomptes via l'émission d'un certificat de garantie distinct à cet effet, alors que dans les autres provinces, la clause sur la protection contre la perte des acomptes est intégrée au certificat de garantie principal.
- Les administrateurs des programmes de garantie ont tous avantage à exiger le respect de normes de construction et de service élevées pour assurer la satisfaction des clients et réduire les sommes versées au titre des réclamations. Pour garantir que ces normes sont respectées, les groupes chargés d'administrer les programmes ont tous adopté des règlements rigoureux en ce qui concerne l'adhésion des constructeurs et

les exigences auxquelles ils doivent satisfaire.<sup>1</sup> Sauf en Ontario, seuls les constructeurs capables de prouver qu'ils possèdent les compétences techniques et la stabilité financière voulues sont admis. Chaque groupe chargé d'administrer les programmes a établi ses propres normes qui définissent les compétences recherchées chez les constructeurs.

- Les programmes de garantie offrent deux types de couverture:

La protection contre les *pertes financières* encourues varie d'un programme à l'autre, mais elle couvre en général l'acompte versé par l'acheteur (cette protection devient nulle à compter de la date de prise de possession), le certificat de parachèvement des travaux que signe l'acheteur, la correction des défauts dénoncés au moment du transfert de la propriété, la protection contre le privilège et les frais d'hébergement. Cette protection contre les pertes financières est offerte pendant un ou deux ans, selon le programme.

Chaque programme offre une protection pendant une période d'au moins cinq ans (de sept ans en Ontario) contre les défauts de *construction*. Cette protection s'applique en général aux défauts des éléments porteurs de la maison. Plusieurs programmes offrent aussi une garantie à long terme contre les défauts de construction.

- Une fois qu'un entrepreneur est admis à un programme de garantie de maisons neuves, il s'engage à se conformer aux règlements et directives dudit programme. En général, les constructeurs qui ne remplissent pas leurs obligations sont susceptibles d'être expulsés du programme.
- Le constructeur membre d'un programme de garantie de maisons neuves est normalement tenu d'enregistrer auprès du groupe chargé d'administrer ledit programme tous les logements qu'il construit. S'il ne remplit pas cette obligation, le constructeur peut être passible d'une amende ou être expulsé du programme.
- Le type de logements qui peuvent être enregistrés (et par conséquent admissibles à la garantie) varie beaucoup d'un programme de garantie des maisons neuves à l'autre.

---

<sup>1</sup> Soulignons qu'en Ontario, tous les constructeurs sont tenus par la loi de s'inscrire au programme. Ce qui fait que la province est incapable de rejeter la candidature d'un constructeur en raison de ses compétences. Toutefois, le groupe chargé d'administrer le programme peut imposer des exigences plus strictes en ce qui a trait aux garanties à produire, des inspections plus fréquentes ou d'autres méthodes pour s'assurer que les constructeurs bâtissent des maisons de qualité.

- Chaque groupe chargé d'administrer les programmes a établi un barème de frais d'enregistrement qui sont fonction d'une variété de facteurs, depuis le prix de la maison et l'expérience du constructeur à un taux uniforme pour un type de structure donné.
- Les frais d'enregistrement doivent être versés à la date où la maison est enregistrée auprès du programme. Le constructeur débourse donc les frais de garantie initiaux. Toutefois, on présume habituellement que ces frais sont absorbés par le consommateur dans le prix de la maison exigé ou l'émission d'une déclaration d'ajustement.
- S'il y a faillite du constructeur avant que les logements enregistrés soient vendus, le groupe chargé d'administrer le programme continue habituellement d'offrir la garantie. Dans ce cas, certains groupes se réservent le droit de ne plus garantir les logements qui ne sont pas vendus.
- Les groupes auxquels incombe l'administration des programmes se sont tous fixé comme objectif d'appliquer des formules équitables en vue de régler les plaintes formulées par le client. Aussi ont-ils tous établi des modes de règlement des différends.
- En ce qui concerne la plupart des programmes, on informe d'abord le constructeur des plaintes formulées par le client. Quand le constructeur est incapable de résoudre le conflit, ou qu'il n'y est pas disposé, ou si le client n'est pas satisfait pas de la solution que propose le constructeur, celui-ci peut recourir à la procédure de conciliation prévue au programme et la décision conciliatoire a force de chose jugée.
- Les procédures de conciliation sont semblables d'un programme à l'autre. Dans tous les cas, le client contacte les responsables du programme en question pour qu'ils nomment un conciliateur. La plupart du temps, une telle demande nécessite que des frais soient payés, lesquels sont remboursés lorsque la décision du conciliateur est favorable au client. Le conciliateur rencontre les parties concernées et effectue toutes enquêtes ou inspections jugées nécessaires. Il rend ensuite sa décision par écrit, que les parties sont normalement tenues de respecter.
- Dans certaines provinces, la conciliation peut être suivie de l'arbitrage ou d'un recours direct aux tribunaux.
- Au fil des ans, la gamme des services offerts aux constructeurs et à la population dans le cadre des programmes de garantie s'est élargie. Les groupes chargés d'administrer les programmes jouent un rôle actif dans les efforts entrepris pour sensibiliser les constructeurs et les consommateurs.

Ces activités, qui dépassent le cadre de la garantie à proprement parler, ont pris de l'ampleur suite aux pressions exercées par le marché ou aux initiatives locales. Outre d'offrir des séminaires et des cours, les administrateurs de la plupart des programmes collaborent aujourd'hui à divers aspects de la publicité et des relations publiques, allant de la coordination de campagnes publicitaires à la télévision et à la radio à la distribution de brochures et d'information sur les points de vente.

- Conformément à l'expansion de leurs activités, les groupes chargés d'administrer certains programmes permettent à des «associés» et à des personnes qui ne sont pas des constructeurs de siéger au sein de leur conseil d'administration. Ces nouveaux membres représentent tous les secteurs de l'industrie de la construction, ce sont des prêteurs hypothécaires et des assureurs, des représentants d'associations de consommateurs et du gouvernement. Auparavant, seuls les constructeurs pouvaient siéger aux conseils d'administration des programmes.
- Des prix d'excellence sont attribués dans le cadre d'un certain nombre de programmes pour promouvoir l'application de normes et de compétences supérieures.
- Le programme en vigueur en Ontario diffère de ceux offerts dans les autres provinces. Tout d'abord, la garantie offerte est assujettie à la loi. Chaque constructeur doit être accrédité auprès du programme. Ceux qui ne le sont pas sont passibles d'amendes et d'autres mesures seront prises à leur égard (par exemple, les municipalités refuseront de leur émettre un permis de construction). Chaque logement construit dans la province est garanti.

Deuxièmement, les différends sont réglés par un arbitre indépendant. Ce qui a tendance à accroître le coût des réclamations par rapport à ce qu'il serait si les responsables du programme s'occupaient eux-mêmes de régler le litige.

Troisièmement, bien que le groupe chargé d'administrer le programme soit responsable de la plupart des opérations y ayant trait, certains points (notamment les critères d'adhésion des constructeurs) sont déterminés par décret.

## 4.0 ORGANISATION DES PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS NEUVES (SANS BUT LUCRATIF)

### 4.1 Buts et objectifs énoncés

**Méthodologie:** Les buts et objectifs énumérés dans les tableaux des pages suivantes ont été tirés des actes des sociétés, de brochures publicitaires et de renseignements rendus publics que nous ont fournis les responsables de l'administration des divers programmes. Ces derniers ont tous eu la chance de revoir et de corriger les descriptions que nous avons faites de leurs objectifs. Toutefois, comme certains des objectifs que peut poursuivre une société dans le cadre de ses activités quotidiennes ne sont pas codifiés ou rendus publics, ils pourraient ne pas être mentionnés ici. Prenons un exemple: tous les groupes chargés d'administrer les programmes de garantie ont intérêt à assurer leur stabilité financière, mais cet objectif peut ne pas faire partie des «buts et objectifs énoncés».

Les catégories dans lesquelles sont répertoriés les buts et objectifs ont été choisies de façon à pouvoir établir facilement une comparaison entre les programmes, et ne présentent aucunement un ordre prioritaire. Ainsi, l'ordre dans lequel apparaissent les objectifs peut ne pas traduire le degré d'importance qu'attache à chacun les groupes responsables de l'administration des programmes. Comme ces catégories sont artificielles (en ce sens que les objectifs ont été énoncés sans égard à la classification), il peut y avoir une certaine incompatibilité entre un objectif énoncé et la catégorie dans laquelle il a été classé. De façon semblable, un objectif énoncé peut chevaucher plus d'une catégorie.

**Commentaires/sommaire:** Le degré de similarité entre les buts et objectifs d'un programme de garantie des maisons neuves à l'autre tient probablement de l'historique commune des programmes et du fait que les groupes chargés de les administrer sont prêts à partager conseils et information. Dans certains cas, par exemple, il arrive que le libellé des actes de société soit pratiquement identique. Les objectifs uniques à un programme de garantie (l'autoréglementation des constructeurs en C.-B. ou celui, pour le PGMN de l'Atlantique, d'être mû par les forces du marché d'ici l'an 2000) témoignent des expériences individuelles et des mesures prises face à des initiatives ou à des problèmes particuliers. Malgré ces rares exceptions, il reste que les objectifs des divers programmes sont largement uniformes.

- Tel qu'indiqué précédemment, tous les groupes chargés d'administrer les programmes se sont fixés comme objectif (rendu public ou non) de conserver leur stabilité financière;

- Tous les groupes s'engagent à améliorer et à promouvoir la communication entre toutes les parties intéressées.
- Tous les groupes (sauf en Ontario) se sont engagés à concerter leurs efforts avec les organismes de réglementation et la population. Le Régime de garantie des logements neufs en Ontario est régi par la loi, et les responsables de son administration doivent fournir des conseils en matière réglementaires au gouvernement provincial, ce qui constitue aussi un objectif implicite.

Puisque qu'en Ontario le programme est régi par la loi, les acheteurs de maisons neuves bénéficient d'une garantie et sont protégés contre les pertes financières et ce, même si le vendeur ou le constructeur n'est pas accrédité auprès du programme. Dans cette mesure, le programme en vigueur en Ontario est unique.

- Tous les groupes se sont engagés à accroître la qualité en s'efforçant d'améliorer ou de promouvoir la formation offerte aux constructeurs et en informant davantage la population.

**BUTS ET OBJECTIFS ÉNONCÉS**

**Provinces de l'Est**

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>GMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Énoncé de mission	Fournir une garantie aux acheteurs d'une maison neuve dans la région de l'Atlantique par l'entremise d'un régime de protection du consommateur géré par l'industrie.	Fournir un service impartial contribuant à établir des rapports positifs entre les constructeurs de logements résidentiels et les consommateurs par l'entremise de mesures efficaces et efficaces conformes à la demande du marché.	Établir la solvabilité, les compétences techniques et le professionnalisme des entrepreneurs en construction. Protéger les consommateurs et leurs droits.	S'efforcer d'éliminer les défauts des maisons neuves. Atteindre l'excellence dans l'offre d'une garantie pour les maisons neuves.
Normes	Veiller à ce que les engagements prévus au certificat de garantie, que les normes de construction et que les engagements que prennent les constructeurs des provinces de l'Atlantique envers la population seront respectés.	Veiller à ce que les engagements des constructeurs envers la population seront respectés.	Veiller à ce que les constructeurs appliquent ou dépassent les normes prescrites par le Code national du bâtiment ou les codes locaux lorsqu'ils s'avèrent plus stricts.	Réglementation des constructeurs.
Service	Aucun renseignement fourni.	Offrir un service professionnel et d'expert aux constructeurs ainsi qu'aux consommateurs.	Offrir un service individuel et professionnel aux constructeurs ainsi qu'aux consommateurs.	Offrir un service à la clientèle aux constructeurs ainsi qu'aux propriétaires de maison qui soit toujours de qualité supérieure.
Communication	Promouvoir la compréhension et la communication entre les constructeurs d'habitation membres et le grand public (les acheteurs) des provinces de l'Atlantique dans les dossiers afférents aux maisons neuves.	Faciliter la communication entre toutes les parties concernées.	Veiller à ouvrir les voies de communication entre les consommateurs et les constructeurs.	Prendre des initiatives visant à améliorer les communications entre les vendeurs et les propriétaires.
Plaintes	Appliquer un mode de règlement des plaintes et des griefs formulés par les membres de la population en ce qui a trait aux garanties s'appliquant aux maisons neuves construites dans les provinces de l'Atlantique; la formule employée doit contribuer à régler rapidement et de façon équitable les plaintes et les griefs formulés.	Résoudre de manière impartiale et équitable toutes les plaintes formulées par les consommateurs et les constructeurs.	Appliquer une formule rapide et efficace qui permette aux constructeurs et aux consommateurs de régler leurs différends de façon appropriée.	Collaborer à la conciliation des différends qui opposent vendeurs et propriétaires.

**BUTS ET OBJECTIFS ÉNONCÉS**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>GMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Promotion de l'industrie	Exercer des pressions auprès des autorités compétentes pour que des modifications et des ajouts soient apportés aux dispositions des textes de loi gouvernementaux de sorte que ces derniers répondent davantage aux besoins et intérêts de l'industrie de la construction de maisons neuves dans les provinces de l'Atlantique.	Aucun renseignement fourni.	Par l'entremise de l'ACQ, les administrateurs du Plan visent à promouvoir et à défendre les intérêts de l'industrie de la construction en faisant valoir les points de vue de celle-ci dans tous les secteurs pertinents. Les administrateurs du Plan cherchent aussi à réduire le nombre de recours devant les tribunaux en minimisant le plus possible les conflits entre constructeurs et consommateurs tout en améliorant la qualité des travaux exécutés par ses constructeurs membres.	Aucun renseignement fourni.
Formation - perfectionnement professionnel	Fournir de l'information et des services éducatifs aux membres de la société, en plus de coordonner leurs communications et les documents éducatifs qui pourraient profiter aux constructeurs d'habitations à la grandeur du Canada.	Offrir une gamme de cours de formation et d'enseignement aux constructeurs, et promouvoir la sensibilisation du public (acheteur).	Par l'entremise de l'ACQ, les administrateurs du Plan offrent à ses membres une formation en gestion ainsi que d'autres cours qui contribuent à accroître le professionnalisme des constructeurs.	Sensibilisation des consommateurs et des constructeurs.
Stabilité	Le programme doit être entièrement mû par les forces du marché d'ici l'an 2 000.	Continuer d'être mûs entièrement par les forces du marché.	Le Plan est un service qu'offre l'ACQ, qui continuera de défendre les intérêts des consommateurs grâce à un fonds de solidarité et à la réassurance complète de ses avoirs.	Veiller à conserver la stabilité financière du RGLN. Minimiser le coût global des réclamations.
Autre	Entreprendre toutes autres mesures légitimes ayant rapport à l'un ou l'autre des objectifs énoncés ci-haut, ou contribuant à les atteindre, et appuyer et entreprendre tous projets jugés dignes de l'être.	Aucun renseignement fourni.	Ne s'applique pas.	Aucun renseignement fourni.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

<sup>1</sup> Source: Actes de la société. PGMN de l'Atlantique. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>2</sup> Source: Renseignements généraux fournis par l'Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec (APCHQ). Vérifié par l'APCHQ.

<sup>3</sup> Source: Renseignements généraux fournis par l'Association de la construction du Québec. Vérifié par l'ACQ.

<sup>4</sup> Source: Loi de l'Ontario sur le régime de garanties des nouveaux logements et renseignements généraux fournis par les responsables du RGLNO. Vérifié par les responsables du Régime.

**BUTS ET OBJECTIFS ÉNONCÉS**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Énoncé de mission	Offrir une garantie aux acheteurs d'une maison neuve et appuyer l'industrie de la construction qui s'efforce d'atteindre l'excellence dans l'application des normes de construction.	Assurer aux propriétaires d'une maison neuve admissible que leur habitation est construite conformément aux normes généralement reconnues et qu'elle bénéficie d'une garantie limitée que la population et l'industrie qualifient d'acceptable.	Protéger les investissements des acheteurs d'une maison neuve en Alberta.	Rechercher l'excellence dans le service à la clientèle, l'excellence dans la construction d'habitations ainsi que l'ordre au sein de l'industrie via l'autoréglementation.
Normes	Veiller à ce que les engagements prévus à la garantie, que les normes de construction et que la garantie qu'offrent les constructeurs du Manitoba à la population sont respectés.	Réduire le nombre des réclamations en encourageant tous les constructeurs membres à se conformer aux normes de construction, aux pratiques financières et aux formules d'affaires généralement reconnues.	S'efforcer de promouvoir la qualité dans la construction de maisons neuves.	Veiller à ce que les habitations construites respectent les normes prescrites dans la garantie ainsi que les normes du code du bâtiment de la C.-B. et le Code national du bâtiment.
Service	Voir l'énoncé de mission ci-dessus.	Bien faire comprendre le contenu de la garantie limitée et les services offerts dans le cadre du programme.	Offrir un service exemplaire aux acheteurs d'une maison neuve ainsi qu'aux membres.	Voir l'énoncé de mission ci-dessus.
Communication	Promouvoir la compréhension et la communication entre les constructeurs d'habitation membres et le grand public (les acheteurs) du Manitoba dans les dossiers afférents aux maisons neuves.	Maintenir une liaison avec l'ACCH, ses associations et d'autres groupes chargés d'administrer les programmes de garantie provinciaux.	Établir une communication directe, précise et opportune avec toutes les parties.	Recommander et diffuser des politiques grâce auxquelles le programme continuera d'être mû par les forces du marché et tiendra compte des besoins des consommateurs et des constructeurs.
Plaintes	Appliquer un mode de règlement des plaintes et des griefs formulés par les membres de la population et ayant trait aux garanties s'appliquant aux maisons neuves construites au Manitoba; la formule employée doit contribuer à régler rapidement et de façon équitable les plaintes et les griefs formulés.	Appliquer des procédures de conciliation et de médiation efficaces en vue de régler les plaintes et les griefs qui opposent les constructeurs membres et leurs clients.	S'efforcer d'offrir un service exemplaire aux acheteurs d'une maison neuve ainsi qu'aux membres.	Veiller à ce que les conflits opposant consommateurs et constructeurs sont réglés rapidement, efficacement et équitablement.

**BUTS ET OBJECTIFS ÉNONCÉS**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Promotion de l'industrie	Promouvoir et appuyer les efforts entrepris pour améliorer les rapports entre toutes les directions du gouvernement, et appuyer les efforts visant à promouvoir les lois ou les règlements qu'on puisse considérer être dans le meilleur intérêt des constructeurs d'habitation au Manitoba.	Maintenir une liaison avec les ministères provinciaux en vue de promouvoir une bonne entente entre le gouvernement et les responsables du programme.	S'efforcer de projeter une excellente image du marché auprès de toutes les parties externes.	Veiller à ce que les gouvernements et autres parties concernées soient au courant du travail que réalisent les responsables du programme dans les domaines de la protection des consommateurs et de la réglementation de l'industrie.
Formation - perfectionnement professionnel	De temps à autre, conduire les recherches et mettre en oeuvre les programmes publicitaires et éducatifs que les membres recommandent et jugent nécessaires. Fournir de l'information et des services éducatifs aux membres de la société, en plus de coordonner leurs communications et les documents éducatifs qui pourraient profiter à l'industrie des constructeurs d'habitation du Manitoba.	Promouvoir les travaux de recherche qui profiteront à l'industrie, aux consommateurs et au groupe chargé d'administrer le programme; collaborer également à ces travaux.	S'efforcer de former une équipe qui fait preuve de cohésion et d'un rendement supérieur. S'efforcer de toujours améliorer les systèmes de gestion.	Établir des critères rigoureux, raisonnables et applicables qui régissent l'adhésion des constructeurs au programme de garantie, et touchent leurs compétences techniques, stabilité financière et réalisations. Se doter d'une équipe de professionnels pour atteindre les objectifs fixés.
Stabilité	Mener les opérations de façon à assurer la stabilité financière.	Réaliser les activités dans le cadre du programme de manière à assurer la stabilité financière de celui-ci.	Viser l'autonomie financière.	Veiller à conserver les mérites que nous accordent les consommateurs, les constructeurs, les tribunaux et le gouvernement.
Autre	De temps à autre, collaborer à l'élaboration et à la promotion d'autres régimes ou programmes d'accréditation qui peuvent s'avérer nécessaires pour la protection et qui sont dans l'intérêt de la population manitobaine en général.	Étendre l'admissibilité aux constructeurs de maisons neuves qui satisfont aux normes prescrites par le programme.	Aucun renseignement fourni.	Veiller à ce que les obligations des constructeurs couvertes par la garantie sont bel et bien remplies.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

<sup>1</sup> Source: Lettres patentes du PGMNM. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>2</sup> Source: Guide des constructeurs du PGMNS. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>3</sup> Source: Énoncé de mission et objectifs de la société en charge du PGMNA. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>4</sup> Source: Guide des constructeurs du PGMNCB. Vérifié par les responsables du Programme.

## 4.2 Structure organisationnelle et légale

**Méthodologie:** L'information fournie dans les prochains tableaux et qui porte sur la structure organisationnelle et légale des groupes chargés d'administrer les programmes de garantie des maisons neuves (sans but lucratif) a été tirée directement (chaque fois que c'était possible) des actes des sociétés, de documents constitutifs ou d'actes constitutifs semblables. Nous avons tenu compte des modifications apportées récemment à ces documents pour que l'information publiée soit aussi à jour que possible. Les dispositions de la loi et les pratiques courantes sont présentées de sorte que la description offerte reflète la situation actuelle et ce qui risque de se produire. Seuls les comités relevant du conseil d'administration sont répertoriés dans la catégorie intitulée «Comités»; lorsque ce n'est pas le cas, nous l'avons indiqué.

**Commentaires/sommaire:** Encore une fois, la relative similarité entre les structures légales des programmes traduit leur historique commune. La taille du conseil d'administration est fonction habituellement de l'ampleur du programme, que détermine le nombre total de logements enregistrés. Tous les programmes sont incorporés comme des entreprises sans but lucratif. Les expressions «programme» administré par l'industrie ou une «société» sont employés généralement sans distinction aucune tout au long de ce rapport.

- Tous les groupes chargés d'administrer les programmes permettent à des représentants de l'association provinciale des constructeurs d'habitations de siéger à leur conseil d'administration. Quant aux groupes chargés d'administrer les programmes de garantie offerts au Québec, ils sont en fait des divisions des deux associations de constructeurs de la province.
- Tous les groupes (sauf celui en charge du PGMN de l'Atlantique et l'ACQ) permettent aujourd'hui à des consommateurs de prendre part aux travaux de leur conseil d'administration (normalement via la nomination d'un représentant de l'association des consommateurs locale). Dans un certain nombre de cas, les actes de la société ont été modifiés de façon à rendre cette collaboration formelle.
- Certains groupes (Atlantique, Saskatchewan et Alberta) prévoient une représentation géographique au sein de leur conseil d'administration.
- La société chargée d'administrer le RGLN de l'Ontario, le seul programme légiféré, est tenue de soumettre son rapport annuel au ministre de la Consommation et des Relations commerciales, qui doit à son tour le présenter devant l'assemblée législative. Toutefois, la société peut adopter

des règlements qui influent sur l'ensemble de ses opérations, sauf sur l'adhésion des constructeurs. Ces règlements doivent être approuvés par décret.

- Les exigences relatives au quorum pour les réunions des conseils d'administration varient d'une province à l'autre.

**STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET LÉGALE**  
**Provinces de l'Est**

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Année de fondation	1976	1976	1982	1976
Lois applicables	Aucune loi ayant une incidence directe.	Aucune loi ayant une incidence directe.	Aucune loi ayant une incidence directe.	<i>Loi de l'Ontario sur le régime de garanties des nouveaux logements et règlements connexes; Loi sur le code du bâtiment de l'Ontario.</i>
Type d'entreprise	Sans but lucratif, fondée en vertu de la <i>Companies Act</i> de la Nouvelle-Écosse.	La <i>Garantie des maisons neuves</i> est un service qu'offre l'APCHQ.	Le Plan de garantie des maisons neuves est un service qu'offre l'ACQ.	Sans but lucratif, fondée en vertu de la <i>La loi de l'Ontario sur les sociétés.</i>
Conseil d'administration	Minimum de trois, maximum de 20 administrateurs. Il y en a 12 en ce moment.	Onze administrateurs.	30 membres.	15 administrateurs en ce moment.
Terme	Trois ans, mandats renouvelables par groupes.	Un an.	Un an.	Chaque membre du Conseil est élu pour un mandat d'un an. Les règlements de la société n'imposent aucune restriction quant à la durée du mandat d'un membre du Conseil, mais la pratique courante limite cette durée à huit ans.
Élu/nommé	Élu.	Nommé par le conseil administratif de l'APCHQ.	Élu par les membres suite aux recommandations des bureaux régionaux.	Élu et nommé.

**STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET LÉGALE**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Compétences	Chaque conseil provincial de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations a le droit d'élire trois membres au sein du Conseil d'administration. Les membres du Conseil doivent être élus par les membres des associations respectives (ou leurs représentants).	Le président sortant de la commission siège au Conseil à titre d'administrateur/membre de la commission. Le président de l'APCHQ siège au Conseil à titre d'administrateur/membre de la commission. Le vice-président exécutif de l'APCHQ siège au Conseil à titre d'administrateur/membre de la commission. Trois administrateurs/membres de la commission doivent être des constructeurs généraux. Deux administrateurs/membres de la commission doivent être des constructeurs spécialisés. Un administrateur/membre de la commission doit représenter une institution financière ou être reconnu pour ses compétences administratives. Un administrateur/membre de la commission doit représenter les intérêts des consommateurs.  Au moins deux des cinq constructeurs-administrateurs nommés ci-dessus doivent prendre part à des projets de rénovation.	Tous les membres du Conseil doivent être des constructeurs qualifiés, y compris les représentants des secteurs de la construction résidentielle, commerciale, industrielle et institutionnelle.	Huit administrateurs sont des constructeurs accrédités auprès de l'Association des constructeurs d'habitations de l'Ontario; deux administrateurs représentent les consommateurs; le président de la société fait partie du conseil d'administration; un administrateur est nommé par le ministère de la Consommation et du Commerce; un administrateur représente les municipalités; un administrateur représente les prêteurs hypothécaires; un administrateur représente les assureurs hypothécaires.
Quorum et décisions	Le quorum représente la majorité des membres du Conseil. Les décisions sont prises par vote majoritaire des administrateurs présents, le président ayant une voix prépondérante.	Le quorum représente cinq administrateurs/membres de la commission. Les décisions sont prises par vote majoritaire des membres présents.	Le quorum est atteint quand deux tiers des administrateurs se réunissent, représentant ainsi au moins 50% des membres de l'ACQ.	Le quorum représente huit membres du Conseil. Les décisions sont prises par vote majoritaire des administrateurs présents, le président ayant une voix prépondérante.

**STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET LÉGALE**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Comités	Comité exécutif	Commission des garanties Comité de révision des accréditations Comité de révision des réclamations Comité consultatif sur les projets d'envergure Comité de placement Comité Garantie rénovation Comité de développement des garanties	Comité exécutif (CE) Comité des finances (CF) Comité provincial de l'habitation et des Plans de garantie (CPHPG) Comité du bureau de soumissions déposées du Québec (BSDQ)  Ces comités s'ajoutent à une douzaine de comités internes.	Comité exécutif (Conseil) Comité des vérifications (Conseil) Comité consultatif du registraire (Conseil et constructeurs de l'extérieur) Comité des communications (Conseil) Comité des placements (Conseil) Comité technique (Conseil)  Comité de la gestion (Personnel) Comité d'examen de la Commission d'appel des enregistrements commerciaux (personnel) Comité des pertes majeures (Personnel) Sous-comité des politiques et de l'évaluation (Personnel)
Fin de l'exercice	28 février.	30 septembre.	Aucun renseignement fourni.	31 décembre.
Administration du programme	Le Programme est administré par un président et un personnel composé de neuf personnes. Le siège social est à Bedford, les succursales à Moncton, St-John's et Charlottetown.	Le Programme est administré par un directeur général et un personnel composé de 35 personnes rémunérées qui composent trois divisions: l'accréditation, l'inspection et le recrutement.	Le Plan est administré par le personnel sur place à l'ACQ, et assujéti à la politique de l'Association.	Le Programme est administré par le registraire/président et un personnel composé de 160 personnes rémunérées. Le siège social est à Toronto, les bureaux régionaux à Brampton, Hamilton, Kitchenware, New Market, Ottawa, Sudbury, Thunder Bay et Whitby.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

<sup>1</sup> Source: Actes de la société, PGMN de l'Atlantique (table A) et rapports annuels du PGMN. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>2</sup> Source: Renseignements généraux fournis par l'APCHQ. Vérifié par l'APCHQ.

<sup>3</sup> Source: Renseignements généraux fournis par l'ACQ. Vérifié par l'ACQ.

<sup>4</sup> Source: Renseignements généraux fournis par les responsables du RGLNO et rapports annuels du RGLNO. Vérifié par les responsables du Régime.

**STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET LÉGALE**  
Provinces de l'Ouest

	PGMN DU MANITOBA <sup>1</sup>	PGMN DE LA SASKATCHEWAN <sup>2</sup>	PGMN DE L'ALBERTA <sup>3</sup>	PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON <sup>4</sup>
Année de fondation	1976	1976	1974	1976
Lois applicables	Aucune loi ayant une incidence directe.	Aucune loi ayant une incidence directe. L'ACHS examine la possibilité d'introduire l'autoréglementation des constructeurs.	Aucune loi ayant une incidence directe, autoréglementation. Le PGMN de l'Alberta est un régime approuvé par le ministre en vertu de la <i>Condominium Property Act</i> . Les constructeurs membres sont exemptés de payer la somme prescrite par le règlement pris en vertu de la <i>License of Trades and Businesses Act</i> , lorsque les opérations ne sont pas menées depuis le même emplacement.	Aucune loi ayant une incidence directe. En 1975, le gouvernement de la C.-B. a adopté une loi qui fut par la suite retirée en faveur de l'autoréglementation de l'industrie.
Type d'entreprise	Sans but lucratif, incorporée en vertu de la <i>Companies Act</i> du Manitoba.	Sans but lucratif, assujettie à la <i>Non-profit Corporation Act</i> de la Saskatchewan.	Sans but lucratif.	Entreprise sans but lucratif assujettie à la <i>Companies Act</i> de la C.-B.. L'ACHCB en détient les actions.
Conseil d'administration	Minimum de dix, maximum de 13 administrateurs. Le Conseil en compte dix en ce moment.	Minimum de huit, maximum de dix administrateurs. Le Conseil en compte 10 en ce moment.	Minimum de 15, maximum de 25 administrateurs. Le Conseil en compte 22 en ce moment.	Minimum de neuf, maximum de 13 administrateurs. Le Conseil en compte 13 en ce moment.
Terme	Aucune durée établie (question à l'examen présentement).	Deux ans, mandats renouvelables par groupes.	À l'exception des administrateurs sans affectation particulière qui sont nommés pour un mandat d'un (1) an, la durée du mandat de tous les autres administrateurs est de deux (2) ans. Les administrateurs peuvent être nommés pour deux (2) mandats consécutifs, à l'exception de ceux élus dirigeants de l'entreprise. Les administrateurs terminant deux (2) mandats consécutifs et qui occupent un poste à la direction au terme de leur second mandat peuvent obtenir d'autres mandats à condition qu'ils conservent l'une ou l'autre des charges attribuées au comité exécutif.	Un an et d'au plus trois ans.
Élu/nommé	Les administrateurs sont nommés par un comité des nominations.	Au moins huit administrateurs doivent être élus, un peut être nommé (un représentant des consommateurs habituellement), le président sortant siège au Conseil comme membre d'office.	Les administrateurs sont élus et nommés.	Six administrateurs font partie du conseil en raison de leurs fonctions au sein de l'ACHCB ou dans le cadre du Programme. Jusqu'à sept autres administrateurs peuvent être nommés suivant un examen de leur candidature par un comité de sélection et de nomination.

**STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET LÉGALE**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
<b>Compétences</b>	<p>Sept administrateurs doivent faire partie des membres actifs (dont habituellement le président sortant de l'ACHM)</p> <p>Trois administrateurs doivent faire partie des membres associés (dont habituellement un représentant des consommateurs, un représentant de la section professionnelle de l'ACHM, et un autre membre associé).</p>	<p>Quatre administrateurs doivent venir du sud de la province, quatre du nord, le 51<sup>e</sup> parallèle divisant les deux régions;</p> <p>trois des quatre administrateurs représentant chacune des régions doivent être des constructeurs membres de la société, ou des représentants désignés de tels membres;</p> <p>au moins cinq des huit administrateurs élus doivent également être membres de l'ACHS.</p>	<p>Les administrateurs doivent être membres de la société sauf indication contraire;</p> <p>trois administrateurs sont des constructeurs nommés par les associations de constructeurs d'habitations de Calgary et d'Edmonton affiliées à l'ACHA; un administrateur est nommé par chacune des associations de constructeurs d'habitations de Grande Prairie, Red Deer, Lethbridge qui sont affiliés à l'ACHA, et par toute autre association locale formée ultérieurement.</p> <p>Les personnes/organisations suivantes peuvent obtenir un poste d'administrateur ou être représentées par un administrateur (ces administrateurs ne sont pas tenus d'être membre ou de représenter un membre de la société):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) le président sortant de la société peut siéger au conseil d'administration;</li> <li>(ii) le conseil albertain de l'ACHA peut nommer un administrateur;</li> <li>(iii) les personnes accréditées auprès des associations de constructeurs d'habitations d'Edmonton et de Calgary qui ne peuvent devenir membres de la société sont autorisées à nommer respectivement un administrateur;</li> <li>(iv) les membres de la société qui sont membres de l'ACHA, mais qui ne sont pas accrédités auprès d'une association locale peuvent nommer un administrateur;</li> <li>(v) une association de consommateurs reconnue peut nommer un administrateur, sinon le président peut nommer un administrateur parmi la population;</li> <li>(vi) l'association des prêts hypothécaires de l'Alberta peut nommer un administrateur;</li> <li>(vii) le Ministre responsable de la consommation en Alberta peut nommer un administrateur.</li> </ul> <p>Le président de l'entreprise peut nommer d'autres administrateurs sans affectation particulière pour un mandat d'un an; de telles nominations doivent être approuvées par la majorité des membres du conseil d'administration, et les personnes ainsi nommés ne sont pas tenus d'être membre ou de représenter un membre de l'entreprise.</p>	<p>Le président, les premier et second vice-présidents ainsi que le président sortant de l'ACHCB siègent au conseil d'administration;</p> <p>le président et PDG ainsi que le président sortant du Programme siègent au conseil d'administration;</p> <p>deux administrateurs doivent faire partie de la direction ou du conseil d'administration d'une entreprise comptant parmi les 30 plus importants constructeurs d'habitations accrédités auprès du Programme;</p> <p>le reste des administrateurs doivent faire partie de la direction ou du conseil d'administration de compagnies de construction qui sont membres en règle d'une l'association locale de l'ACHCB et du Programme.</p> <p>Les administrateurs qui sont nommés sont choisis au moyen d'un système de cotation numérique qui évalue l'éducation, l'engagement au sein de l'industrie et de la communauté ainsi que le rendement du candidat dans le domaine de la garantie.</p>

**STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET LEGALE**  
**Provinces de l'Ouest**

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
<b>Quorum et décisions</b>	Le quorum représente au moins six administrateurs. Les décisions sont prises par vote majoritaire.	Le quorum représente au moins quatre administrateurs. Sous réserve du consensus de tous les membres, les décisions sont prises avec la pluralité des voix des membres du Conseil présents à la réunion.	Le quorum représente la majorité des membres du conseil d'administration. À l'une ou l'autre des réunions du Conseil, les décisions sont prises par vote majoritaire. Le président a une voix prépondérante.	Le quorum représente deux tiers des membres du Conseil. Les décisions sont prises par vote majoritaire et le président a une voix prépondérante.

**STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET LÉGALE**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
<b>Comités</b>	<p>Comité exécutif Sous-comité des finances Comité des adhésions Comité technique</p> <p>Comité consultatif de la consommation Comité des normes de qualité (ces deux derniers comités sont prévus aux règlements, mais ne sont pas formés).</p>	<p>Comité de la gestion Sous-comité des finances Comité des adhésions Comité de la commercialisation Comité des assurances Comité des relations avec les consommateurs (prévu aux règlements mais pas formé).</p>	<p>Comité des vérifications Comité des finances et du budget Comité des adhésions, des critères d'admissibilité et des réclamations Comité des nominations</p> <p>Le Conseil peut décider de former d'autres comités pour des raisons particulières.</p>	<p>Conseil exécutif Comité des vérifications Comité d'examen des évaluations Commission d'appel des constructeurs Conseil consultatif spécial (membres autres que des constructeurs)</p> <p>(Le conseil consultatif a pour fonction d'approuver les politiques du Conseil d'administration). Ses représentants sont choisis parmi les organismes suivants: la SCHL, l'assoc. des consommateurs de la C.-B., la société du barreau de la C.-B., l'assoc. des prêteurs hypothécaires de la C.-B., les responsables de l'inspection des bâtiments de la C.-B., l'assoc. immobilière de la C.-B., les ministères du Logement et des Services aux consommateurs de la C.-B.)</p>
<b>Fin de l'exercice</b>	31 décembre.	Établi par le Conseil, date actuelle : le 31 décembre.	30 septembre.	28 février.

**STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET LEGALE**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Admin. du Programme	Le Programme est administré par un directeur exécutif que nomme le Conseil et auquel vient en aide un petit nombre d'employés rémunérés. Le siège social se trouve à Winnipeg.	Le Programme est administré par un directeur exécutif que nomme le Conseil et auquel vient en aide un petit nombre d'employés rémunérés. Le siège social est à Saskatoon, le bureau de district à Regina.	Le Programme est administré par un président, que nomme le Conseil et auquel vient en aide 23 employés rémunérés. Le siège social est à Calgary, le bureau de district à Edmonton.	Le Programme est administré par un président auquel vient en aide un personnel rémunéré. Le siège social se trouve à Vancouver.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

<sup>1</sup> Source: Règlements du PGMNM et modifications; rapports annuels du PGMNM. Vérifié par les responsables du PGMNM.

<sup>2</sup> Source: Guide des constructeurs du PGMNS; règlements du PGMNS et modifications; rapports annuels du PGMNS. Vérifié par les responsables du PGMNS.

<sup>3</sup> Source: Actes et rapports annuels de la société chargée d'administrer le PGMNA. Vérifié par les responsables du PGMNA.

<sup>4</sup> Source: Renseignements généraux fournis par les responsables du PGMNCB. Vérifié par les responsables du PGMNCB.

### 4.3 Renseignements sur la garantie

**Méthodologie:** Dans tous les cas, l'information a été tirée directement des certificats de garantie ou des ententes conclues avec le constructeur. Nous avons communiqué au besoin avec les dirigeants des programmes pour clarifier certains termes et définitions. Nous avons inclus les renseignements techniques et juridiques chaque fois que c'était possible pour pouvoir établir des comparaisons précises entre les programmes. Il a fallu toutefois éliminer ou modifier une partie des dispositions légales de la garantie pour que ce soit plus facile de présenter l'information.

À l'instar de la section intitulée «Buts et objectifs énoncés», les comparaisons qui sont faites dans les prochains tableaux ne traduisent pas l'ordre dans lequel les dispositions apparaissent dans les certificats de garantie. Nous avons choisi des catégories qui permettent de fournir une description générale par opposition à une description exhaustive de la portée de la garantie (tous les éléments pertinents ont été répertoriés).

**Commentaires/sommaire:** La portée de la garantie varie beaucoup d'une province à l'autre, en termes de responsabilité maximale et de nature (quelles composantes de la maison sont couvertes). Cette variation est prévisible comme le marché du logement n'est pas le même d'un bout à l'autre du pays. L'ampleur de la couverture est fonction en quelque sorte de la taille des programmes, mais très peu cependant dans la mesure où la Saskatchewan peut offrir une garantie comparable à celle des programmes en vigueur en Ontario. La définition des éléments clés de la garantie (par exemple les vices sérieux de construction) varie moins que la portée de la garantie à proprement parler, ce à quoi on pourrait s'attendre compte tenu de la nature juridique des certificats de garantie et de l'historique commune des programmes.

- Tous les programmes offrent une garantie de base d'une année ou deux couvrant les travaux et les matériaux, jointe d'une garantie de cinq ou sept ans contre les vices sérieux de construction.
- Tous les programmes offrent une protection de degrés divers contre le défaut du constructeur de remettre un acompte ou un paiement préalable.
- Tous les programmes (à l'exception du PGMN de l'Atlantique, de l'APCHQ et de l'ACQ) prévoient le paiement de frais d'hébergement et absorbent le coût du déménagement quand les travaux prévus à la garantie forcent les occupants de la maison à s'installer ailleurs pendant un certain temps. En Ontario, les dépenses liées à la relocalisation temporaire des occupants échoient au constructeur.

- Certains programmes (Saskatchewan, Alberta et C.-B.) offrent une garantie à long terme contre les vices sérieux de construction. La garantie est prolongée de cinq ans dans le cas de tous les programmes.
- Pour tous les programmes, le coût de la garantie initiale est défrayé par le constructeur, qui transfert ensuite la facture au consommateur. On peut acheter une garantie à long terme par l'entremise d'un constructeur accrédité auprès du Programme, et la garantie doit normalement être en vigueur à la date de prise de possession.
- Pour tous les programmes, les garanties des maisons neuves sont transférables quand la maison est vendue. Le nouveau propriétaire bénéficie de la couverture offerte jusqu'à l'expiration de la garantie initiale et de la garantie à long terme.
- Dans le cas de la garantie qu'offre l'ACQ, une franchise de 250 \$ s'applique.

**RENSEIGNEMENTS SUR LA GARANTIE**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Portée géographique	Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve et Labrador.	Toute la province.	La garantie s'applique seulement au Québec.	Toute la province.
Définitions pertinentes Vices	<p>Est «caché» le vice qu'une inspection minutieuse ne permet pas de déceler.</p> <p>Est «apparent» le vice qui est nettement visible ou qu'une personne prudente et diligente est en mesure de constater lors d'une inspection ordinaire.</p>	<p>Les «vices cachés» sont les défauts apparaissant après la date de prise de possession, résultant de la déficience d'un matériau ou de l'exécution des travaux de construction et que l'acheteur ne pouvait pas constater avant ladite date, le tout conformément à l'article 1522 du Code civil. Sont exclues de la présente définition les dégradations résultant de l'usure normale de l'unité résidentielle, ainsi que les ajustements rendus nécessaires en raison du travail normal des matériaux.</p>	<p>Une «défectuosité» est une déficience d'un des matériaux ou de l'exécution des travaux qui n'a pas été constatée à la date de prise de possession, mais qu'un constructeur est tenu de corriger conformément à l'article 1522 du Code civil.</p>	<p>Contenues dans la <i>Loi de l'Ontario sur le régime de garanties des nouveaux logements</i> et le Code du bâtiment de l'Ontario.</p>

**RENSEIGNEMENTS SUR LA GARANTIE**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Vices sérieux de construction	Est «sérieux» un vice de construction résultant d'une déficience de la surface portante de la maison, y compris des dommages causés par des mouvements du sol tels que définis dans la Garantie, qui affecte la capacité portante de la maison et l'utilisation de celle-ci aux fins résidentielles prévues dans le guide des VSC de la société. Sont exclus de la présente définition les vices de construction attribuables à un cas fortuit ou autres causes qui ne seraient pas dues à la négligence du constructeur. Ne sont pas des vices sérieux de construction les déficiences des voies d'accès à la propriété, des planchers du sous-sol et du garage, des patios, des trottoirs, des murs de soutènement et de toutes constructions de béton qui ne sont pas des éléments porteurs.	Est «sérieux» un vice de construction qui peut entraîner la perte partielle ou totale de l'unité résidentielle, conformément à l'article 1688 du Code civil. Sont inclus dans la présente définition les vices de construction résultant de l'affaissement du sol.	Est un «vice de construction» une déficience d'un matériau ou de l'exécution des travaux qui peut entraîner la perte partielle ou totale du logement conformément à l'article 1688 du Code civil.	Est un «vice sérieux de construction» une déficience d'un matériau ou de l'exécution des travaux qui: (a) rend inopérante la surface portante d'un bâtiment ou en affecte réellement la performance; (b) rend un tel bâtiment impropre à l'usage auquel il était destiné. Sont inclus dans la présente définition les dommages importants dus aux mouvements du sol, aux fissures profondes dans les murs du sous-sol, à l'effondrement ou à une distorsion grave des joints ou de la structure du toit ainsi qu'à l'inefficacité des propriétés chimiques des matériaux. Sont exclus de la présente définition les dommages dus aux inondations, à l'humidité qui ne résulte pas de l'inopérante de la surface portante du bâtiment, les dommages causés aux drains ou aux services, aux fins ainsi que les dommages dus à des cas fortuits, aux actes des propriétaires et de leurs locataires, des personnes autorisées et des invités, aux actes des autorités civiles et militaires, aux actes de guerre, aux actes sidicieux, aux insurrections ou aux mouvements populaires et aux actes de malveillance.

**RENSEIGNEMENTS SUR LA GARANTIE**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
<b>Application</b>	La garantie-habitation couvre:	La garantie-habitation couvre:	La garantie-habitation couvre:	La garantie-habitation couvre:
Paiement préalable ou acompte	Défaut du constructeur de rembourser un paiement préalable ou un acompte. (!)	Défaut du constructeur de rembourser un paiement préalable ou un acompte. (!)	Défaut du constructeur de rembourser un paiement préalable ou un acompte. (!)	Défaut du constructeur de rembourser un paiement préalable ou un acompte. (!)
Parachèvement	Ne s'applique pas.	Parachèvement des travaux prévus au contrat d'achat. (*)	Travaux prévus dans le contrat d'achat qui n'ont pas été exécutés quand le constructeur n'est pas disposé ou est incapable de terminer lesdits travaux, sous réserve que la maison est habitable au moment de la soumission de la demande au titre de la garantie. (!)	Conclusion du contrat d'achat ou date d'occupation retardée. (*)
<b>Substitution</b>	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Protection contre la substitution d'éléments clés prévus dans le contrat d'achat sans le consentement du propriétaire de la maison. (*)
<b>Exécution des travaux et matériaux</b>	Défectuosités résultant d'une déficience de l'exécution des travaux de construction de la maison, des matériaux ou des appareils fournis par le constructeur qui apparaissent dans la première année suivant la date de prise de possession par l'acheteur. (*)	Défauts de main-d'oeuvre et des matériaux cachés qui apparaissent dans l'année suivant immédiatement la date de prise de possession de la maison par l'acheteur. (*)	Défauts de main-d'oeuvre et des matériaux qui apparaissent dans l'année suivant la date de prise de possession. (*)	Défauts de main-d'oeuvre et des matériaux et manquements au Code du bâtiment de l'Ontario qui sont détectés dans l'année suivant la date de prise de possession de la maison par l'acheteur. (*) Manquements au dispositions du Code du bâtiment de l'Ontario afférentes à la santé et à la sécurité qui deviennent apparents dans les deux premières années suivant immédiatement la date de prise de possession de la maison par l'acheteur. (*)
<b>Enveloppe du bâtiment</b>	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Couvert par la garantie du constructeur.	Défauts de main-d'oeuvre et des matériaux qui touchent notamment les fenêtres, les portes, le calfeutrage, le sous-sol et la fondation, causant l'infiltration de l'eau par l'enveloppe du bâtiment dans les deux premières années suivant immédiatement la date de prise de possession de la maison par l'acheteur. Sont également inclus dans cette définition le décollement ou la détérioration du parement extérieur pendant cette même période de deux ans. (*)

**RENSEIGNEMENTS SUR LA GARANTIE**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Systèmes principaux	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Couvert par la garantie du constructeur.	Défauts de main-d'oeuvre et des matériaux affectant le système électrique, la plomberie, le système de chauffage ou les réseaux de distribution dans les deux premières années suivant immédiatement la date de prise de possession de la maison par l'acheteur. (*)
Vices sérieux de construction	Vices sérieux de construction apparaissant après la première année, mais dans la période de cinq ans suivant la date de prise de possession de la maison par l'acheteur. (!)	Vices sérieux de construction apparaissant après la première année, mais dans la période de cinq ans suivant la date de prise de possession de la maison par l'acheteur. (!)	Vices de construction apparaissant dans la période de cinq ans suivant la date de prise de possession. (!)	Vices sérieux de construction apparaissant dans la période de sept ans suivant immédiatement la date de prise de possession. (!)
Exceptions	Ne sont pas considérés comme défauts de main-d'oeuvre ou des matériaux:	Ne sont pas considérés comme défauts de main-d'oeuvre ou des matériaux:	Les éléments suivants ne sont pas garantis:	Ne sont pas considérés comme défauts de main-d'oeuvre et des matériaux:
Matériaux fournis par l'acheteur	les défauts dans les matériaux, les appareils, le design et la main-d'oeuvre fournis par l'acheteur, et tous dommages en résultant qui pourraient être causés à la maison.	Défauts dans les matériaux, l'équipement, le design et la main-d'oeuvre fournis par l'acheteur.	Défauts dans les matériaux, le design et la main-d'oeuvre fournis par l'acheteur.	Défauts dans les matériaux, le design et la main-d'oeuvre fournis par le propriétaire.
Fissures normales	les fissures normales dans le plâtre, la peinture, les cloisons sèches, la maçonnerie, le stuc et le béton.	les fissures normales dans le plâtre, la peinture, les cloisons sèches, la maçonnerie, le stuc et le béton.	Fissures normales dans les matériaux.	Usure normale.
Rétrécissement	Rétrécissement normal des matériaux dû à l'assèchement après la date de prise de possession.	Rétrécissement normal des matériaux dû à l'assèchement après la date de prise de possession.	Rétrécissement normal des matériaux.	Rétrécissement normal des matériaux dû à l'assèchement après les travaux de construction.
Entretien inadéquat	Défauts résultant de l'entretien inadéquat par l'acheteur, y compris les dommages causés par l'humidité et la condensation.	Défauts résultant de l'entretien inadéquat par l'acheteur, y compris les dommages causés par l'humidité et la condensation dus au fait que l'acheteur n'a pas assuré une ventilation adéquate.	Dommmages causés par une utilisation inadéquate ou à des fins autres que celles recommandées par le constructeur/fabriquant.	Dommmages causés par l'humidité ou la condensation dus au fait que le propriétaire n'a pas assuré une ventilation adéquate de la maison. Dommages résultant de l'entretien inadéquat.

**RENSEIGNEMENTS SUR LA GARANTIE**

Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Modifications	Défauts de main-d'oeuvre ou des matériaux attribuables à des modifications exécutées par l'acheteur et défauts dans la main-d'oeuvre ou les matériaux fournis par le constructeur résultant de modifications apportées par l'acheteur, et tous dommages résultant de ces modifications qui sont causés à l'unité résidentielle.	Défauts dans la main-d'oeuvre ou les matériaux attribuables à des modifications exécutées par l'acheteur.	Toutes modifications exécutées par l'acheteur.	Modifications, éliminations ou ajouts exécutés par le propriétaire.
Affaissement	Affaissement du terrain autour du bâtiment ou le long des tranchées de service à l'exception de l'affaissement sous les fondations du bâtiment.	Affaissement du terrain autour du bâtiment ou le long des tranchées de service à l'exception de l'affaissement sous les fondations du bâtiment.	Affaissement du sol à l'exception de l'affaissement sous les fondations de la maison.	Affaissement du terrain autour du bâtiment ou le long des tranchées de service à l'exception de l'affaissement sous les fondations du bâtiment.
Défauts apparents	Défauts de main-d'oeuvre et des matériaux à la date de prise de possession.	Défauts apparents à la date de prise de possession et non dénoncés sur le Certificat de parachèvement et de possession.	Défauts apparents et acceptés par l'acheteur à la date de prise de possession.	Défauts de surface de la main-d'oeuvre et des matériaux, que le propriétaire accepte par écrit à la date de prise de possession.
Cas fortuits ou cas hors du contrôle du constructeur	Dommages causés à la maison résultant d'un cas fortuit ou attribuables à d'autres causes qui ne sont pas dues à la négligence du constructeur.	Dommages causés à la maison résultant d'un cas fortuit ou attribuables à d'autres causes qui ne sont pas dues à la négligence du constructeur.	Aucun renseignement fourni.	Dommages résultant d'un cas fortuit; dommages causés par des insectes et des rongeurs, sauf quand les travaux de construction ne respectent pas le Code du bâtiment de l'Ontario; dommages attribuables aux services municipaux ou à d'autres services;
Dommages secondaires	La garantie couvre uniquement les dommages causés à la maison. Le constructeur ainsi que la société ne répondent pas des autres dommages, incluant les dommages aux biens et les blessures corporelles.	Dommages secondaires attribuables à des vices, y compris les dommages aux biens et les blessures corporelles.	La garantie couvre uniquement la main-d'oeuvre et les matériaux et exclut les dommages secondaires attribuables à des vices, notamment les blessures corporelles ou les dommages à la propriété privée.	Dommages secondaires attribuables à des vices tels que les dommages aux biens et les blessures corporelles.
Autre	Aucun renseignement fourni.	Défauts résultant d'une utilisation inadéquate de l'unité résidentielle ainsi que les défauts résultant de l'inopération ou de la performance inadéquate d'un appareil ou d'un système, notamment au niveau de la consommation d'énergie, de la récupération de chaleur ou de l'étanchéité à l'air.	Aucun renseignement fourni.	Aucun renseignement fourni.

**RENSEIGNEMENTS SUR LA GARANTIE**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Paiement préalable ou acompte	10 000 \$	30 000 \$	20 000 \$ (30 000 \$ avec supplément optionnel)	20 000 \$ pour toutes les maisons à l'exception des logements en copropriété; 20 000 \$ + intérêts pour les logements en copropriété.
Responsabilité financière maximale du Programme	30 000 \$	Prix d'achat du logement; pour les habitations collectives et les logements en copropriété, la responsabilité maximale est de 15 000 \$ x nbre de logements. Les paiements excédant 200 000 \$ doivent d'abord être approuvés par l'APCHQ.	Prix d'achat de la maison pour la plupart des logements. 30 000 \$ par logement dans le cas d'une habitation collective.	100 000 \$ par logement; La somme de 2 500 000 \$ ou de 50 000 \$ x nbre de logements, la moins élevée des deux sommes étant retenue, pour toutes parties communes d'un logement en copropriété.
Responsabilité au titre du parachèvement des travaux	Ne s'applique pas.	Valeur des travaux prévus au contrat d'achat, jusqu'à concurrence du prix d'achat de la maison.	Valeur des travaux prévus au contrat, sous réserve que la maison est habitable au moment de la demande au titre de la garantie.	Le Programme peut être tenu de verser 5 000 \$ ou 2 % du prix d'achat, le montant le plus élevé étant retenu; le vendeur peut être tenu de verser 100 \$ par jour jusqu'à concurrence de 5 000 \$ au titre des frais d'hébergement quand les logements ne sont pas prêts à être occupés.
Durée de la garantie	La garantie du constructeur expire après un an. La garantie de la société expire après cinq ans.	La garantie du constructeur tout comme la garantie offerte dans le cadre du Programme expirent après cinq ans.	La garantie du constructeur expire après un an. La garantie de l'ACQ expire après cinq ans.	La garantie du constructeur expire après un et deux ans, selon le programme. La garantie offerte dans le cadre du Programme expire après sept ans.
Frais d'hébergement	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Le constructeur est tenu de verser 100 \$ par jour jusqu'à concurrence de 5 000 \$ au titre de frais d'hébergement quand la signature du contrat ou la date d'occupation est retardée.

**RENSEIGNEMENTS SUR LA GARANTIE**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Garantie à long terme	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.
Durée	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.
Responsabilité maximale	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.
Coût	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.
Garantie transférable	Oui	Oui	Oui, sans aucune restriction jusqu'à l'expiration de la garantie initiale.	Oui

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

Note: Les dispositions de la garantie suivies du (!) s'appliquent au groupe chargé d'administrer le programme de garantie. Les dispositions de la garantie suivies d'un (\*) s'appliquent au constructeur.

Note: Dans tous les cas, les groupes chargés d'administrer les programmes garantissent que si le constructeur n'est pas disposé à respecter ses obligations, ou qu'il en est incapable, ils s'en chargeront.

Note: Ce tableau présume que la couverture offerte par la garantie est un «contrat global». Quand un programme particulier offre un certificat de garantie distinct pour chaque élément couvert (par ex. : l'APCHQ), nous avons regroupé ces éléments comme s'ils constituaient un seul certificat de garantie.

<sup>1</sup> Source: Certificat de garantie du PGMN de l'Atlantique et renseignements généraux fournis par les responsables du Programme. Vérifié par les responsables du PGMNA.

<sup>2</sup> Source: Certificat de garantie de l'APCHQ et renseignements généraux fournis par l'Association. Vérifié par l'APCHQ.

<sup>3</sup> Source: Certificat de garantie de l'ACQ et renseignements généraux fournis par l'Association. Vérifié par l'ACQ.

<sup>4</sup> Source: Certificat de garantie du RGLNO et renseignements généraux fournis par les responsables du Régime. Vérifié par les responsables du RGLNO.

**RENSEIGNEMENTS SUR LA GARANTIE**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Portée géographique	Toute la province.	Toute la province.	Toute la province.	Toute la province ainsi que le territoire du Yukon.
Définitions pertinentes				
Défauts	Sont des «défauts de main-d'oeuvre et de matériaux» tous travaux exécutés par le constructeur dont la qualité est inférieure aux normes prescrites par le code du bâtiment du Manitoba en vigueur au moment de l'exécution des travaux.	Aucun renseignement fourni.	Il y a «défaut» de main-d'oeuvre ou des matériaux quand la qualité de ceux-ci est inférieure aux normes prescrites par le code du bâtiment de l'Alberta, ou quand la main-d'oeuvre et les matériaux ne sont pas conformes aux plans et devis prévus au contrat d'achat de la maison neuve.	Est «caché» le vice de construction d'une unité résidentielle qu'une personne prudente et diligente n'est pas en mesure de constater lors d'une inspection réalisée à la date de prise de possession.  Est «apparent» un vice de construction d'une unité résidentielle ou d'aires communes qui est nettement visible à la date de prise de possession ou qu'une personne prudente et diligente est en mesure de constater lors d'une inspection ordinaire. Sont exclus de la présente définition les éléments mentionnés sur le certificat d'inspection à l'achèvement des travaux.
Vices sérieux de construction	Est «sérieux» un vice de construction dans la main-d'oeuvre ou les matériaux ayant une conséquence préjudiciable sur la performance de la surface portante d'une maison. Ne sont pas des vices sérieux de construction les déficiences des voies d'accès à la propriété, des planchers du sous-sol et du garage, des patios, des trottoirs, des murs de soutènement et de toutes constructions de béton qui ne sont pas des éléments porteurs, sous réserve, toujours, que les vices de construction attribuables à un cas fortuit ou à d'autres causes qui ne sont pas dues à la négligence du constructeur ne sont pas couverts par la présente garantie.	Est «sérieux» un vice de construction dans la main-d'oeuvre ou les matériaux qui a ou risque d'avoir une conséquence préjudiciable sur la performance de la surface portante de la maison. Ne sont pas des vices sérieux de construction les déficiences des voies d'accès à la propriété, des planchers du sous-sol et du garage, des patios, des trottoirs, des murs de soutènement et de toutes constructions de béton qui ne sont pas des éléments porteurs.	Est considérée comme un «vice de construction» une défectuosité qui risque de causer des dommages en raison de l'inopération d'un élément porteur de la maison. Sont exclues de cette définition les déficiences des voies d'accès à la propriété, des planchers du sous-sol et du garage, des patios, des trottoirs, des murs de soutènement et de toutes constructions de béton qui ne sont pas des éléments porteurs.	Est «sérieux» un vice de construction résultant de l'inopération de la surface portante de la maison, y compris des dommages causés par des mouvements du sol tels que définis dans la Garantie, qui affecte la capacité portante de la maison et l'utilisation de celle-ci aux fins résidentielles. Sont exclus de la présente définition les vices de construction attribuables à un cas fortuit ou à d'autres causes qui ne sont pas liées directement à la main-d'oeuvre ou aux matériaux fournis par le constructeur.
Application	La garantie-habitation couvre:	La garantie-habitation couvre:	La garantie-habitation couvre:	La garantie-habitation couvre:
Paiement préalable ou acompte	Défaut du constructeur de rembourser un paiement préalable ou un acompte. (!)	Défaut du constructeur de rembourser un paiement préalable ou un acompte. (!)	Défaut du constructeur de rembourser un paiement préalable ou un acompte. (!)	Défaut du constructeur de rembourser un paiement préalable ou un acompte. (!)

**RENSEIGNEMENTS SUR LA GARANTIE**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Parachèvement	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Travaux prévus au contrat d'achat qui n'ont pas été exécutés. (*,!)	Travaux prévus au certificat de parachèvement qui n'ont pas été exécutés. (*)
Substitution	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.
Exécution des travaux et matériaux	Défauts de la main-d'oeuvre, des matériaux ou des appareils fournis par le constructeur apparaissant dans la première année suivant la date de prise de possession. (*)	Défauts de la main-d'oeuvre, des matériaux ou des appareils fournis par le constructeur apparaissant dans la première année suivant immédiatement la date de prise de possession par l'acheteur. (*) Les réparations dans le cas des fissures normales et du soulèvement des clous doivent être effectuées une fois seulement, toutefois, le constructeur n'est pas tenu de repeindre ou de redécorer après les travaux. (*)	Défauts dans une maison neuve apparaissant dans la première année suivant immédiatement la date de prise de possession par l'acheteur. (*,!)	Les défauts apparents de main-d'oeuvre et des matériaux fournis par le constructeur dans la première année suivant immédiatement la date de prise de possession par l'acheteur. (*) Corrections conformément au guide des normes de rendement du PGMNCB.
Enveloppe du bâtiment	Protection en vertu de la garantie offerte la première année.	Infiltration d'eau par l'enveloppe du bâtiment (toiture, parement extérieur, fenêtres et portes) dans les deux premières années suivant immédiatement la date de prise de possession de la maison par l'acheteur. Une franchise de 100 \$ s'applique aux réclamations visant des dommages de cette nature durant la deuxième année de la garantie. (*)	Ne s'applique pas.	Protection offerte dans le cadre de la garantie de la première année contre les défauts de main-d'oeuvre et des matériaux, lesquels, après cette période, peuvent être considérés comme des vices sérieux de construction.
Systèmes principaux	Protection en vertu de la garantie offerte la première année.	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	Protection offerte dans le cadre de la garantie de la première année contre les défauts de main-d'oeuvre et des matériaux, lesquels, après cette période, peuvent être considérés comme des vices sérieux de construction.
Vices sérieux de construction	Vices sérieux de construction apparaissant après la première année, mais dans la période de cinq ans suivant immédiatement la date de prise de possession. (!)	Vices sérieux de construction apparaissant après la première année, mais dans la période de cinq ans suivant immédiatement la date de prise de possession par l'acheteur. (!)	Vices sérieux de construction apparaissant après la première année, mais dans la période de cinq ans suivant immédiatement la date de prise de possession par l'acheteur. (!)	Vices sérieux de construction apparaissant après la première année, mais dans la période de cinq ans (ou dix ans) suivant immédiatement la date de prise de possession de la maison par l'acheteur. (!)
Exceptions	Ne sont pas considérés comme défauts de main-d'oeuvre ou de matériaux:	Ne sont pas considérés comme défauts de main-d'oeuvre ou de matériaux:	Ne sont pas considérés comme défauts:	Ne sont pas considérés comme défauts de main-d'oeuvre ou de matériaux:

**RENSEIGNEMENTS SUR LA GARANTIE**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Matériaux fournis par l'acheteur	Défauts dans les matériaux, les appareils, le design et la main-d'oeuvre fournis par l'acheteur.	Défauts dans les matériaux, les appareils et la main-d'oeuvre fournis par l'acheteur.	Tous matériaux, design et main-d'oeuvre fournis par le propriétaire.	Défauts dans les matériaux, les appareils et la main-d'oeuvre fournis par l'acheteur.
Fissures normales	Fissures normales dans le plâtre, la peinture, les cloisons sèches, la maçonnerie, le stuc et le béton.	Fissures normales dans le plâtre, la peinture, les cloisons sèches, la maçonnerie, le stuc et le béton; les fissures normales ou le soulèvement des dalles de béton des planchers <u>NE</u> sont <u>PAS</u> inclus dans la présente définition sauf lorsque c'est indiqué dans la garantie.	Fissures normales dans le plâtre, la peinture, la maçonnerie, le stuc et le béton.	Fissures normales dans le plâtre, la peinture, les cloisons sèches, la maçonnerie, le stuc et le béton.
Rétrécissement	Rétrécissement ou gauchissement normal des matériaux.	Défauts résultant de l'omission d'ajuster les poteaux télescopiques pour permettre le rétrécissement normal des éléments de la charpente de bois et le mouvement des dalles de béton.	Rétrécissement et gauchissement normal des matériaux.	Rétrécissement et gauchissement normal des matériaux.
Entretien inadéquat	Défauts résultant de l'entretien inadéquat par l'acheteur, y compris les dommages causés par l'humidité et la condensation dûs au fait que l'acheteur n'a pas assuré une ventilation adéquate de la maison.	Défauts résultant de l'entretien inadéquat par l'acheteur, y compris les dommages causés par l'humidité et la condensation dûs au fait que l'acheteur n'a pas assuré une ventilation adéquate.	Dommages résultant de l'entretien inadéquat.	Défauts résultant de l'entretien inadéquat par l'acheteur, y compris les dommages causés par l'humidité et la condensation dûs au fait que l'acheteur n'a pas assuré une ventilation adéquate.
Modifications	Défauts de main-d'oeuvre ou des matériaux attribuables à des modifications exécutées par l'acheteur et défauts dans la main-d'oeuvre ou les matériaux fournis par le constructeur résultant de modifications apportées par l'acheteur.	Défauts dans la main-d'oeuvre ou les matériaux fournis par le constructeur résultant de modifications apportées par l'acheteur.	Dommages causés par les modifications ou les travaux exécutés par le propriétaire.	Défauts de main-d'oeuvre ou des matériaux attribuables à des modifications exécutées par l'acheteur et défauts dans la main-d'oeuvre ou les matériaux fournis par le constructeur résultant de modifications apportées par l'acheteur.
Affaissement	Affaissement du terrain autour du bâtiment ou le long des tranchées de service, des égouts et des canalisations d'eau, y compris l'affaissement ou le soulèvement sous les fondations ou pieux du bâtiment.	Affaissement mineur du terrain autour du bâtiment ou le long des tranchées de service à l'exception de l'affaissement sous les fondations du bâtiment.	Mouvement normal du sol le long des tranchées de service.	Consolidation du sol/remblai autour de l'unité résidentielle ou le long des tranchées de service; l'affaissement du sol sous les fondations du bâtiment et les dalles de plancher (sauf sous le plancher du garage) est couvert.

**RENSEIGNEMENTS SUR LA GARANTIE**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Défauts visibles	Changements de couleur, défauts de main-d'oeuvre et des matériaux apparents à la surface et acceptés par l'acheteur à la date de prise de possession.	Les défauts de main-d'oeuvre et des matériaux apparents à la surface et qui ne sont pas dénoncés sur le certificat de possession et de garantie des maisons neuves sont considérés comme acceptés par l'acheteur à la date de prise de possession.	Défauts acceptés par le propriétaire à la date de prise de possession.	Défauts de main-d'oeuvre et des matériaux apparents à la surface; ou autres imperfections, dont on a connaissance à la date de prise de possession.
Cas fortuits ou hors du contrôle du constructeur	Dommmages causés à la maison résultant d'une inondation, d'un tremblement de terre, de la grêle, des vents de tempête ou d'autres cas fortuits, ou attribuables à d'autres causes qui ne sont pas dues à la négligence ou qui sont hors du contrôle du constructeur.	Aucun renseignement fourni.	Aucun renseignement fourni.	Défauts résultant d'un cas fortuit ou attribuables à des actes ou à des omissions d'une tierce partie dont le constructeur n'est pas responsable devant la loi.
Dommmages secondaires	La garantie ne couvre pas les dommmages causés aux biens ni les blessures corporelles résultant des vices de construction, et ne couvre pas les autres dommmages causés à la résidence et qui résultent de ces vices.	De légers changements de couleur pouvant résulter du remplacement des matériaux défectueux. La garantie ne s'applique qu'à la maison et le constructeur ainsi que la société ne sont pas responsables de tous autres dommmages, y compris les dommmages causés aux biens ou les blessures corporelles.	La garantie ne couvre pas les dommmages causés aux biens ou les blessures corporelles résultant des vices de construction.	La garantie ne couvre pas les dommmages causés à la propriété privée ou les blessures corporelles résultant des vices de construction.
Autre	Jointes dans les feuilles de vinyle, le tapis et les surfaces des cloisons sèches. Réflexion résultant d'une surface ultra-brillante qui révèle le contour de matériaux sectionnels sous la surface du matériau de finition. Soulèvement des clous, joints et variations à la surface des cloisons sèches entre le mastic de jointoiment et la surface normale des panneaux. Les maisons construites initialement en vue d'être vendues et qui deviennent par la suite un logement locatif ne sont admissibles qu'à la garantie contre les vices sérieux de construction.	Défauts de main-d'oeuvre ou des matériaux visant les garages isolés, les clôtures, le paysagement, les patios, les trottoirs ou les voies d'accès à la propriété. Si la maison est louée par l'acheteur, la garantie ne s'applique qu'aux vices sérieux de construction.	Dommmages autres que les vices de construction attribuables au mouvement du sol.	Vice de tous éléments que le constructeur et l'acheteur considèrent expressément exclus de la présente garantie limitée. Dommmages causés par l'acheteur au moment de son aménagement ou par la suite. Questions contractuelles entre le constructeur et l'acheteur qui ne sont pas couvertes par le certificat de garantie limitée.

**RENSEIGNEMENTS SUR LA GARANTIE**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Paiement préalable ou acompte	10 000 \$	10 000 \$	La somme de 10 000 \$ ou 10 % du prix d'achat jusqu'à concurrence de 25 000 \$, la somme la plus élevée étant retenue.	20 000 \$
Responsabilité maximale du Programme	30 000 \$	20 000 \$	30 000 \$ dans le cas de logements résidentiels. Pour les logements en copropriété, la somme de 1 000 000 \$ ou 30 000 \$ × nombre de logements, la somme la moins élevée étant retenue.	100 000 \$ pour la plupart des logements résidentiels. Dans le cas de logements en copropriété ou d'ensembles résidentiels spéciaux: (a) le prix d'achat original des logements résidentiels; (b) 100 000 \$ × le nombre de logements résidentiels; ou (c) 2 000 000 \$, la somme la moins élevée étant retenue.
Responsabilité au titre du parachèvement des travaux	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.	25 000 \$	3 000 \$ par vice dénoncé au moment de la signature du contrat.
Durée de la garantie	La garantie du constructeur expire après un an. La garantie du Programme expire après cinq ans.	La garantie du constructeur expire après un an ou deux ans. La garantie du Programme expire après cinq ans.	La garantie du constructeur expire après un an. La garantie du Programme expire après cinq ans.	La garantie du constructeur expire après un an. La garantie initiale du Programme expire après cinq ans. Une garantie à long terme est offerte.

**RENSEIGNEMENTS SUR LA GARANTIE**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Frais d'hébergement	Frais d'hébergement de déménagement inférieurs à 3 000 \$.	Frais d'hébergement et de déménagement inférieurs à 2 000 \$. (*)	Frais d'hébergement et de déménagement inférieurs à 3 000 \$.	Frais d'hébergement et de déménagement inférieurs à 200 \$/jour jusqu'à concurrence de 3 000 \$ par logement résidentiel.
Garantie à long terme	Aucun renseignement fourni.	Ne couvre que les vices sérieux de construction.	Ne couvre que les défauts de construction.	Ne couvre que les vices sérieux de construction.
Durée	Ne s'applique pas.	5 ans supplémentaires.	5 ans supplémentaires.	5 ans supplémentaires.
Responsabilité maximale	Ne s'applique pas.	20 000 \$	30 000 \$	100 000 \$
Coût	Ne s'applique pas.	195 \$ + 10 \$/(chaque 20 000 \$ du prix de vente excédant 80 000 \$)	100 \$ + T.P.S. de 7 %	140 \$ - 175 \$ + T.P.S. de 7 % selon le niveau accordé au constructeur.
Garantie transférable	Oui	Oui	Oui	Oui

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

Note: Les dispositions de la garantie suivies du (!) s'appliquent au groupe chargé d'administrer le programme de garantie.  
Les dispositions de la garantie suivies d'un (\*) s'appliquent au constructeur.

Note: Dans tous les cas, les groupes chargés d'administrer les programmes garantissent que si le constructeur n'est pas disposé à respecter ses obligations, ou qu'il en est incapable, ils s'en chargeront.

Note: Ce tableau présume que la couverture offerte par la garantie est un «contrat global». Quand un programme particulier offre un certificat de garantie distinct pour chaque élément couvert (par ex.: l'APCHQ), nous avons regroupé ces éléments comme s'ils constituaient un seul certificat de garantie.

<sup>1</sup> Source: Certificat de garantie du PGMNM et renseignements généraux fournis par les responsables du Programme. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>2</sup> Source: Certificat de garantie du PGMNS et renseignements généraux fournis par les responsables du Programme. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>3</sup> Source: Certificat de garantie du PGMNA et renseignements généraux fournis par les responsables du Programme. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>4</sup> Source: Annexes A,B et C du certificat de garantie du PGMNCB. Vérifié par les responsables du Programme.

#### 4.4 Adhésions des constructeurs

**Méthodologie:** L'adhésion des constructeurs fait référence à la procédure permettant à un entrepreneur d'enregistrer les logements qu'il construit auprès du programme de garantie des maisons neuves en vigueur dans sa province. Selon le programme de garantie, on parle d'inscription des membres ou des constructeurs; aux fins du présent document, ces deux expressions ont la même signification. Les renseignements compilés dans les tableaux qui suivent sont tirés des trousse d'adhésion remises aux constructeurs ainsi que de l'information générale fournie par les groupes chargés d'administrer les programmes de garantie. Le fait d'utiliser les renseignements de la trousse comme point de référence permet d'établir des comparaisons plus précises que si nous utilisions un autre critère puisque l'on considère ainsi chaque programme sous le même angle (critères d'adhésion). Soulignons toutefois qu'il n'est pas toujours possible de comparer directement l'information. Les renseignements qui sont plus subjectifs (tels les critères d'inscription) présentent des difficultés particulières. Chaque programme, par exemple, peut définir différemment ce qui constitue une «expérience technique suffisante». Toutefois, l'information présentée devrait permettre d'établir des comparaisons précises entre les divers programmes.

**Commentaires/sommaire:** Tout comme la portée de la garantie offerte, les procédures et les critères régissant l'adhésion des constructeurs varient. Malgré ces différences, l'ensemble des critères sont conçus de manière à ce que les constructeurs accrédités auprès de chaque programme respectent une norme établie en matière de compétence technique et de stabilité financière.

- Le coût de la demande d'adhésion varie largement d'une province à l'autre, allant de 250 \$ au Québec (ACQ) à 970 \$ en Saskatchewan.
- Certains programmes exigent des lettres de crédit comme condition préalable à l'adhésion (Manitoba, Saskatchewan, Alberta) tandis que d'autres exigent une garantie pour certains ou l'ensemble des constructeurs (C.-B. et Ontario). Ces exigences sont établies d'après l'examen continu des réclamations faites auprès des programmes respectifs.
- La plupart des programmes prévoient un mode d'évaluation automatique du dossier des constructeurs.
- La plupart des programmes sont dotés de niveaux d'adhésion qui sont fonction de l'expérience du constructeur et du nombre d'années d'accréditation auprès du programme.

- Les moyens utilisés pour déterminer les compétences techniques et la stabilité financière d'un constructeur varient largement d'un bout à l'autre du pays.

**ADHÉSION DES CONSTRUCTEURS**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Documents exigés	L'adhésion requiert:	L'adhésion requiert:	L'adhésion requiert:	L'adhésion requiert:
Formulaire d'adhésion	Demande d'un formulaire d'adhésion	Demande d'un formulaire d'adhésion	Formulaire d'adhésion	Demande d'un formulaire d'inscription
Droits d'adhésion	500 \$ + T.P.S. de 7 %	300 \$ + T.P.S. de 7 %	250 \$ + T.P.S. de 7 % + T.V.P. de 4,28 % pour les membres d'une association affiliée. 300 \$ + T.P.S. de 7 % + T.V.P. de 4,28 % pour les non-membres.	600 \$ + T.P.S. de 7 %
Ententes avec le constructeur	Deux exemplaires des formulaires d'entente avec le constructeur	Deux exemplaires dûment remplis des formulaires d'entente avec le constructeur pour chaque catégorie de logement construit.	Deux exemplaires du formulaire d'entente avec le constructeur.	Deux exemplaires du formulaire d'entente avec le vendeur/constructeur
Garanties	Formulaire de garantie personnelle	Garantie personnelle (le cas échéant)	Garantie personnelle	Formulaire de garantie
Information bancaire	Formulaire de renseignements bancaires	Références bancaires ou garanties (le cas échéant)	Référence bancaire	Lettre de recommandation d'une institution bancaire Exemplaire de l'offre de financement (le cas échéant)
États financiers	États financiers préparés au plus tôt six mois précédant la date de la demande d'adhésion État de la valeur nette.	États de la valeur nette ou états financiers courants.	États financiers des trois dernières années. États de la valeur nette de chacun des dirigeants. Liste des comptes clients mensuels.	Bilan d'ouverture ou états financiers vérifiés État de la valeur nette (si le candidat est propriétaire unique)

**ADHÉSION DES CONSTRUCTEURS**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
<p>Références</p> <p>Autres renseignements</p>	<p>Lettres de référence de trois clients Deux lettres de références commerciales</p> <p>Certificat indiquant que le conjoint a consulté un autre avocat (au besoin). Perception de droits d'enregistrement si les maisons sont enregistrées au moment de la demande d'adhésion.</p>	<p>Références concernant le crédit, de consommateurs et de sous-traitants (le cas échéant).</p> <p>Exemplaire du permis de construction au Québec. Autres renseignements jugés nécessaires.</p>	<p>Liste de sous-traitants pouvant fournir des références. Liste de cinq clients pouvant fournir des références.</p> <p>Photocopie du permis d'affaires. Curriculum vitae (dans le format prescrit) de chacun des dirigeants.</p>	<p>Références concernant le crédit.</p> <p>Attestation de la municipalité de l'existence de l'ébauche d'un plan ou de l'approbation du plan de lotissement (pour les logements résidentiels en franche tenure seulement). Élévations des bâtiments ou brochure de commercialisation de l'ensemble résidentiel proposé. Garantie, droits d'enregistrement, formulaire d'enregistrement du logement en copropriété et formulaire d'évaluation générale pour tous les ensembles de logements en copropriété.</p>
Processus d'examen	Les auteurs des demandes qui satisfont aux critères d'admissibilité ou qui sont autrement approuvés par la société sont admissibles au statut de membre pendant une période d'essai minimale d'un an.	La division de l'accréditation de la commission examine les demandes en vue d'établir si les auteurs de celles-ci répondent ou non aux critères d'admissibilité. Il se peut que des entrevues aient lieu. On procède habituellement à une inspection des maisons que sont en train de construire les auteurs des demandes d'adhésion.	L'ACQ examine les demandes pour déterminer si les auteurs de celles-ci répondent ou non aux critères d'admissibilité. Il se peut que des entrevues et des inspections aient lieu pour juger de l'admissibilité de la demande.	Il se peut que les auteurs des demandes soient convoqués à une entrevue pour établir quelles sont leurs compétences en affaires ainsi que les obligations au titre de la Garantie. On pourrait aussi vérifier les compétences techniques des auteurs des demandes. Les services aux constructeurs effectueront une analyse ainsi qu'un examen des documents et des données financières fournis pour déterminer l'admissibilité du vendeur/constructeur. Par l'entremise des Services aux constructeurs, le registraire avise par écrit l'auteur de la demande de la décision rendue.

**ADHÉSION DES CONSTRUCTEURS**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
<b>Critères d'adhésion</b>				
<b>Critères techniques</b>	<p>Pour être admis, l'auteur d'une demande doit satisfaire à deux des critères suivants:</p> <p>rapport(s) d'inspection établissant que les logements déjà en chantier respectent les exigences du Code; références de trois propriétaires indiquant qu'ils sont satisfaits de leur maison, laquelle a été construite par l'auteur de la demande et vendue dans les deux dernières années; référence d'un membre actuel de la société indiquant qu'il est satisfait des compétences techniques de l'auteur de la demande; certificat d'ouvrier/menuisier d'une école ou d'un collège reconnu; bilan détaillé des projets qu'a réalisés ou propose l'auteur de la demande, précisant entre autres le nombre et le type de logements ainsi que leur emplacement, le mode de financement adopté, quel est le personnel cadre sur le chantier (sert uniquement de complément à une demande ou est utile quand l'auteur est bien connu de la société de sorte que les références à son sujet ne sont pas jugées nécessaires).</p>	<p>L'auteur de la demande doit démontrer qu'il possède des compétences techniques et administratives suffisantes pour être en mesure de respecter les lignes directrices du Programme et d'offrir un service de qualité supérieure à la population.</p>	<p>Le constructeur doit posséder des compétences techniques suffisantes pour minimiser le nombre de réclamations présentées en vertu de la garantie. Les rapports d'inspection des maisons existantes qu'a construites l'auteur de la demande, qui attestent du respect des codes du bâtiment local et national, ainsi que des entrevues réalisées avec le personnel cadre de l'entrepreneur établissent les compétences techniques de celui-ci. Les résultats d'une entrevue et une évaluation de la réputation dont jouit le constructeur permettent d'établir ses aptitudes administratives globales.</p>	<p>L'auteur d'une demande peut être tenu de répondre à 30 questions, avec réponses à choix multiples, portant sur les problèmes de construction courants. Les résultats de cette évaluation technique permettront d'établir les conditions générales de l'adhésion.</p>

**ADHÉSION DES CONSTRUCTEURS**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Critères financiers	L'auteur d'une demande doit obtenir une référence favorable de la part d'un établissement prêteur et de fournisseurs; il peut également être tenu de verser un acompte en espèces tel qu'établi par la société; il doit garantir entre 2 000 \$ et 4 000 \$ en fonds de roulement pour chaque logement résidentiel enregistré (selon la nature et la situation financière de l'auteur de la demande) ou remettre à la société une lettre de crédit irrévocable et sans condition au montant évalué par le groupe chargé d'administrer le Programme.	L'auteur d'une demande doit démontrer une stabilité financière suffisante, et peut être tenu de fournir des cautionnements ou d'autres garanties.	Le constructeur doit posséder une stabilité financière et une liquidité suffisantes pour pouvoir remplir les obligations qui lui incombent en vertu de la garantie. L'examen des états financiers, des dettes et de la rentabilité de l'entreprise du constructeur permettent de juger de sa stabilité financière. On s'attend à ce que le ratio du fonds de roulement-capital fixe du constructeur soit de 1.1/1. Les constructeurs dont la situation nette est insuffisante peuvent être tenus de présenter des lettres de crédit ou de fournir des garanties sous forme de cautionnement d'au moins 20 000 \$.	La situation financière de l'auteur d'une demande, telle que déterminée par les services aux constructeurs, détermine les conditions générales de l'adhésion.
Autres critères	Aucune précision.	L'auteur d'une demande doit démontrer qu'il possède des compétences en affaires et en gestion d'entreprise suffisantes.	Aucun renseignement fourni.	L'auteur d'une demande doit démontrer qu'il possède des compétences en affaires suffisantes.
Durée de l'accréditation	L'accréditation est valide pendant un an.	L'accréditation est valide pendant un an.	L'accréditation est valide pendant un an.	L'accréditation est valide pendant un an.
Procédure d'appel	Un constructeur dont la demande est rejetée peut faire appel de la décision directement devant la Commission.	Une demande rejetée est automatiquement soumise au Comité de révision des accréditations. L'auteur d'une demande peut faire appel devant la Commission des garanties.	Ne s'applique pas.	Un constructeur dont la demande d'accréditation est rejetée peut faire appel par écrit de la décision rendue auprès de la Commission d'appel des enregistrements commerciaux en vertu de la <i>Loi du ministère de la Consommation et des Relations commerciales</i> , dans les 15 jours suivant la réception de l'avis confirmant le rejet de la demande. La Commission tiendra une audience et prendra une décision.

**ADHÉSION DES CONSTRUCTEURS**  
Provinces de l'Est

	PGMN DE L'ATLANTIQUE <sup>1</sup>	PGMN DE L'APCHQ <sup>2</sup>	PGMN DE L'ACQ <sup>3</sup>	RGLN DE L'ONTARIO <sup>4</sup>
Renouvellement de l'adhésion	Les conditions suivantes doivent être remplies: Soumission des états financiers et de la valeur nette	L'adhésion est automatiquement renouvelée dans le cas des constructeurs qui sont des membres en règle.	L'adhésion est automatiquement renouvelée dans le cas des constructeurs qui sont des membres en règle. Les autres constructeurs peuvent être assujettis à des inspections et à des entrevues, qui contribueront à déterminer s'ils répondent ou non aux critères d'admissibilité.	Les conditions suivantes doivent être remplies: Soumission d'un formulaire de renouvellement d'adhésion Versement des droits de renouvellement de l'adhésion
Droits de renouvellement	100 \$ + T.P.S. de 7 %	200 \$ + T.P.S.	150 \$ + T.P.S. de 7 % + T.V.P. de 4,28 % pour les membres des associations affiliées. 200 \$ + T.P.S. de 7 % + T.V.P. de 4,28 % pour les non-membres.	300 \$ + T.P.S. de 7 %

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

<sup>1</sup> Source: Règlements et procédures d'adhésion au PGMN de l'Atlantique. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>2</sup> Source: Renseignements généraux fournis par l'APCHQ. Vérifié par l'Association.

<sup>3</sup> Source: Renseignements généraux fournis par l'ACQ. Vérifié par l'Association.

<sup>4</sup> Source: Trousse d'adhésion au RGLNO. Vérifié par les responsables du Régime.

**ADHÉSION DES CONSTRUCTEURS**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Documents exigés	L'adhésion requiert:	L'adhésion requiert:	L'adhésion requiert:	L'adhésion requiert:
Formulaire d'adhésion	Demande d'un formulaire d'adhésion	Demande d'un formulaire d'adhésion	Formulaire d'adhésion	Formulaire d'adhésion
Droits d'adhésion	500 \$ + T.P.S. de 7 %		800 \$ + T.P.S. de 7 %	600 \$ + T.P.S. de 7 %
Ententes avec le constructeur	Un exemplaire de l'entente avec le constructeur	Deux exemplaires de l'entente avec le constructeur	Entente avec le constructeur	Deux exemplaires signés de l'entente avec le constructeur
Garanties	Aucune garantie personnelle. Une garantie de propriété corporative peut être exigée.	Formulaires de garantie personnelle.	Garantie personnelle exigée.	Des garanties peuvent être exigées selon les résultats de l'examen.
Information bancaire	Lettre de crédit irrévocable.	Formulaire de renseignements bancaires signé et transmis aux institutions bancaires pertinentes. Lettre de crédit irrévocable.	Référence bancaire Lettre de crédit	Formulaire de référence de l'établissement prêteur
États financiers	États financiers préparés par un comptable qualifié à la suite d'un examen. Les états de la valeur nette peuvent être exigés dans certains cas.	États financiers préparés par un comptable licencié au moins cinq mois après la fin de l'exercice financier. États de la valeur nette de chacun des dirigeants de la compagnie.	États financiers préparés par un comptable qualifié à la suite d'un examen. État de la valeur nette.	États financiers vérifiés du dernier exercice et des deux années précédentes. Pour les établissements non constitués en société, les options comprennent des données sur les capitaux propres, les déclarations de revenus et les antécédents vérifiés.
Références	Références des clients exigées.	Références des fournisseurs et des clients exigées.	Références des clients et des sous-traitants.	Références de trois fournisseurs, par écrit; références de quatre sous-traitants, par écrit; référence d'un inspecteur de la municipalité, par écrit.

**ADHESION DES CONSTRUCTEURS**  
**Provinces de l'Ouest**

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Autres renseignements	Ne s'applique pas.	Preuve de réussite de la première série de cours d'enseignement et de formation parrainés par l'ACHS. Le reste des cours doivent être suivis durant la première année d'accréditation auprès du Programme. D'autres renseignements peuvent être demandés de temps à autre.	Curriculum vitae des membres clés du personnel/direction de la compagnie; plan d'entreprise de la prochaine année, y compris les prévisions sur les rentrées et sorties d'argent et les rapports sur les travaux en cours; confirmation du registraire des sociétés de l'Alberta de l'enregistrement de l'organisation; exemplaire de l'assurance-responsabilité et numéro d'indemnisation des accidents du travail; preuve d'inscription aux cours offerts par l'institut des constructeurs d'habitations professionnels ou de réussite de ces cours.	Curriculum vitae des dirigeants de la compagnie; contrats types entre le constructeur et l'acheteur; exemplaire du certification de constitution en société de la compagnie.

**ADHÉSION DES CONSTRUCTEURS**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Processus d'examen	<p>Une fois que le Programme reçoit une demande, les mesures suivantes sont prises:</p> <p>(1) un rapport concernant le crédit est exigé;</p> <p>(2) une inspection technique est effectuée dans le cas des maisons que le constructeur est en train de bâtir;</p> <p>(3) les données financières sont révisées par le sous-comité des finances;</p> <p>(4) le comité des adhésions examine la demande;</p> <p>(5) toute décision ou demande de renseignements supplémentaires est transmise au constructeur;</p>	<p>Le sous-comité des finances examine les données financières (seulement) et fait une recommandation au comité des adhésions. Le comité des adhésions prend connaissance de l'information et des recommandations qui lui sont soumises. La demande est ensuite acceptée ou rejetée, et cette décision est communiquée par écrit à l'auteur de la demande.</p>	<p>Le comité des adhésions évalue la demande en appliquant un système de points. Des entrevues et des inspections peuvent avoir lieu pour juger de l'admissibilité du constructeur.</p>	<p>Le registraire et un comptable examinent le contenu de la trousse d'adhésion ainsi que les données justificatives. Les constructeurs dont la demande est tout juste acceptable sont tenus de répondre à des questions techniques et de fournir des garanties contre les risques. Les constructeurs ayant soumis une demande sont avisés par écrit de la décision du registraire.</p>
Critères d'adhésion				

**ADHESION DES CONSTRUCTEURS**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Critères techniques	Le constructeur doit posséder des compétences techniques (ou avoir quelqu'un parmi son personnel possédant de telles compétences).	Les dirigeants ou les employés permanents de la compagnie doivent avoir une bonne expérience de la gestion et des travaux techniques en tant que constructeurs d'habitations et doivent jouir d'une bonne réputation en affaires, surtout dans le domaine du service après vente. Le constructeur doit être employé à temps plein dans le milieu de la construction ou employer au moins une personne à temps plein, qui possède des compétences techniques et en gestion pour résoudre les problèmes d'affaires et ceux ayant trait à la garantie.	Les critères techniques varient selon les compétences de l'auteur de la demande. Celui-ci doit posséder de l'expérience dans le secteur de la construction résidentielle ou un autre secteur de l'industrie prouvant qu'il satisfait aux exigences techniques. L'auteur d'une demande doit posséder des compétences techniques ainsi qu'en gestion, fournir des estimations sur le coût des maisons neuves à construire et justifier l'écart entre les prix courants et les estimations qui avaient été faites pour les maisons déjà construites.	Les critères techniques varient selon les compétences de l'auteur de la demande. Celui-ci doit posséder de l'expérience dans le secteur de la construction résidentielle ou un autre secteur de l'industrie prouvant qu'il satisfait aux exigences techniques. Les références techniques doivent être jugées moyennes ou supérieures à la moyenne. L'auteur d'une demande sans réalisations à son actif et sans expérience technique, les coentreprises, ainsi que les investisseurs/entrepreneurs sans expérience technique sont habituellement tenus de faire une demande en vue d'obtenir le statut de «tiers constructeur». Un tiers constructeur doit verser des primes de risque et des paiements au titre de garanties en plus des droits d'adhésion habituels, et peut être tenu de remplir d'autres exigences, dont celle de disposer d'un personnel technique permanent qu'approuve le Programme.
Critères financiers	Le constructeur doit être suffisamment solide au plan financier pour mener à terme son programme de construction.	Le constructeur doit obtenir une cote de solvabilité et des références bancaires satisfaisantes.	Le constructeur doit être stable au plan financier, ce qui est établi d'après le système de classification qui accorde des points aux capitaux propres, au fonds de roulement et à la rentabilité par rapport au nombre de logements résidentiels devant être construits au cours d'un exercice financier.	Le constructeur doit obtenir une cote de solvabilité et des références d'un établissement prêteur satisfaisantes. L'auteur d'une demande doit garantir un fonds de roulement d'au moins 5 000 \$ par logement résidentiel.

**ADHESION DES CONSTRUCTEURS**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Autres critères	Aucun renseignement fourni.	Le constructeur doit pouvoir obtenir les licences et les permis locaux qui ont trait à la construction d'habitations et qu'exigent les autorités locales. Chaque constructeur membre doit avoir le nom de sa compagnie dans l'annuaire téléphonique, du moins dans le secteur où il fait affaires, et doit avoir un bureau ou un représentant en Saskatchewan.	Le constructeur doit s'être familiarisé avec les conditions du marché et jouir d'une solide réputation en affaires.	Aucune renseignement fourni.
Durée de l'accréditation	L'accréditation est valide pendant un an.	L'accréditation est valide pendant un an.	L'accréditation est valide pendant un an.	L'accréditation est valide pendant un an.
Procédure d'appel	Un constructeur dont la demande est rejetée peut faire appel de la décision directement devant la Commission.	Un constructeur dont la demande est rejetée peut faire appel de la décision directement devant la Commission.	Un constructeur dont la demande est rejetée peut faire appel de la décision directement devant la Commission.	Un constructeur dont la demande est rejetée peut faire appel de cette décision devant la «Commission des appels», dans les 21 jours suivant l'avis.

**ADHÉSION DES CONSTRUCTEURS**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Renouvellement de l'adhésion				
Procédure	<p>Les conditions suivantes doivent être remplies: soumission d'un formulaire de renouvellement d'adhésion; paiement des droits d'adhésion; production des états financiers.</p> <p>Le renouvellement doit avoir lieu dans les quatre mois suivant la fin de l'exercice financier du constructeur. Un mois avant l'échéance de l'adhésion, le constructeur reçoit un avis de renouvellement et des documents à cette fin.</p>	<p>Les conditions suivantes doivent être remplies: soumission d'un formulaire de renouvellement d'adhésion; paiement des droits d'adhésion; soumission du formulaire de renseignements bancaires; production des états financiers de la compagnie; production des états de la valeur nette dans le cas de certains constructeurs.</p> <p>Un représentant du Programme peut rencontrer le constructeur membre pour discuter du renouvellement de son adhésion. C'est au sous-comité des finances d'approuver le renouvellement des adhésions.</p>	<p>Les conditions suivantes doivent être remplies: paiement des droits d'adhésion; soumission des références bancaires; production des états financiers; production d'un rapport sur les activités (travaux en cours, devis, maisons témoins et prévisions).</p> <p>Le Programme examine le rapport sur les activités ainsi que les références bancaires pour déterminer l'admissibilité du constructeur. Des représentants du Programme peuvent rencontrer le constructeur.</p>	<p>Les conditions suivantes doivent être remplies: soumission d'un formulaire de renouvellement d'adhésion; paiement des droits d'adhésion; production d'un exemplaire des états financiers les plus récents; remise d'une liste des actionnaires (s'il y a des changements depuis l'année précédente); remise des certificats de possession à exécuter</p> <p>Chaque année, le rendement de tous les constructeurs est évalué.</p>
Droits de renouvellement	<p>125 \$ + T.P.S. de 7 % si les documents pertinents sont reçus à temps. 375 \$ + T.P.S. de 7 % si les documents pertinents sont reçus après la date prévue.</p>	<p>255 \$ + T.P.S. de 7 % 127,50 \$ + T.P.S. de 7 % pour les constructeurs de Lloydminster qui sont également accrédités auprès du programme de l'Alberta.</p>	<p>200 \$ + T.P.S. de 7 %</p>	<p>100 \$ - 300 \$ + T.P.S. de 7 % selon les points accordés au constructeur par le système de classification.</p>

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

<sup>1</sup> Source: Renseignements généraux fournis par les responsables du PGMNM. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>2</sup> Source: Guide des constructeurs du PGMNS. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>3</sup> Source: Renseignements généraux fournis par les responsables du PGMNA. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>4</sup> Source: Guide des constructeurs du PGMNCB. Vérifié par les responsables du Programme.

## 4.5 Enregistrement des logements

**Méthodologie:** Un constructeur enregistre les maisons qu'il construit auprès du programme de garantie en vigueur dans sa province pour qu'elles bénéficient des protections offertes dans le cadre du programme. L'information compilée dans les tableaux qui suivent est tirée des trousseaux d'enregistrement remis aux constructeurs de même que des renseignements généraux fournis par les groupes chargés d'administrer les programmes de garantie des maisons neuves. Pour pouvoir comparer les divers programmes, nous avons défini les logements résidentiels admissibles en termes de structure (maison individuelle, duplex, etc.) et du mode de la propriété. Nous avons fait cette distinction pour tenir compte des programmes dans le cadre desquels le mode de la propriété est un facteur important.

Aux fins de la présente étude, le mode de la propriété fait référence à la description faite du logement quand il est construit et commercialisé. Par exemple, les logements répertoriés dans la catégorie logement locatif sont ceux qui sont construits et commercialisés en vue d'être occupés par un locataire. Un duplex fait partie de cette catégorie s'il demeure admissible à la garantie cependant qu'il est commercialisé comme logement locatif. Par contre, si le même duplex est admissible à la garantie que s'il est vendu, il sera alors répertorié dans la catégorie «propriété privée». Quand un programme ne fait pas de distinction en fonction du mode de propriété mais bien du type de structure, on suppose qu'une structure donnée est couverte par la garantie, peu importe le mode de propriété dont il s'agit.

**Commentaires/sommaire:** La variation des frais perçus est ce qui différencie le plus les programmes les uns des autres en ce qui concerne l'enregistrement des logements. Il existe une vaste gamme de modalités servant à établir les prix, allant d'un taux uniforme par logement (Atlantique) à un taux basé exclusivement sur les points accordés au constructeur (C.-B.) en passant par des taux marginaux fondés sur le mode de propriété (APCHQ et ACQ). La plupart des programmes appliquent des modalités qui font le pont entre ces trois extrêmes, et tiennent compte également du prix de la maison pour établir les frais d'enregistrement.

- Tous les programmes exigent que les constructeurs enregistrent chaque logement admissible. Les programmes de la C.-B. et de l'Ontario exemptent les logements qui ne sont pas à vendre et qu'un constructeur bâtit à des fins personnelles.
- En cas de faillite d'un constructeur, la plupart des programmes garantissent automatiquement les logements enregistrés qui ne sont pas vendus au

moment de la faillite.

- Tous les programmes offrent une garantie sur les maisons individuelles, les maisons jumelées, les duplex et les maisons en bande de droit privée.
- La garantie offerte pour les logements en copropriété varie d'un programme à l'autre.

**ENREGISTREMENT DES LOGEMENTS**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Obligation d'enregistrer les logements	Les constructeurs membres sont tenus d'enregistrer tous les logements à la date d'émission du permis de construction ou à la date de mise en chantier, la date la plus avancée étant retenue.	Les constructeurs membres sont tenus d'enregistrer tous les logements dont le prix d'achat excède 20 000 \$ à la date d'émission du permis de construction ou à la date de la signature d'une offre d'achat, la date la plus avancée étant retenue.	Les constructeurs sont tenus d'enregistrer tous les logements disponibles à la date d'émission du permis de construction ou à la signature d'une offre d'achat, la date la plus avancée étant retenue. Les constructeurs qui n'enregistrent pas la totalité des logements sont passibles d'une amende de 100 \$ par logement.	Le constructeur est tenu d'enregistrer tous les logements admissibles sans délai après l'émission du permis de construction pour la plupart des maisons, et dans les 30 jours précédant la mise en chantier des logements en copropriété.
Logements admissibles				
Propriété privée:				
Maison individuelle	Oui	Oui	Oui	Oui
Maison jumelée	Oui	Oui	Oui	Oui
Duplex	Oui	Oui	Oui	Oui
Maison en bande	Oui	Oui	Oui	Oui
Maison usinée	Oui	Oui	Oui	Oui
Logement locatif :				
Maison indiv.	Oui	Oui	Oui	Ne s'applique pas
Maison jumelée	Oui	Oui	Oui	Ne s'applique pas
Duplex	Oui	Oui	Oui	Ne s'applique pas
Maison en bande	Oui	Oui	Oui (moins de trois étages)	Ne s'applique pas
Appartements	Log. locatifs de moins de trois étages	Oui	Oui	Ne s'applique pas
Logement en copropriété:	Oui (de basse hauteur seulement, y compris les aires communes)	Oui	Oui	Oui (y compris les aires communes)

**ENREGISTREMENT DES LOGEMENTS**  
Provinces de l'Est

	PGMN DE L'ATLANTIQUE <sup>1</sup>	PGMN DE L'APCHQ <sup>2</sup>	PGMN DE L'ACQ <sup>3</sup>	RGLN DE L'ONTARIO <sup>4</sup>
Logement subventionné/ propriété publique	Oui	Oui	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.
Comp. pers. âgées	Oui	Oui	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.
Logement social	Oui	Oui	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.
Autres bâtiments	Ne s'applique pas	Logements multifamiliaux (plus de cinq logements) Maisons mobiles, sous réserve qu'elles sont construites au Québec et financées par une hypothèque garantie. Conversion de bâtiments en logements en copropriété. Les travaux de rénovation dans le cas maisons existantes sont couverts par une garantie distincte mais semblable qu'administre l'APCHQ.	Copropriété conformément au règlement 1725-82 pris en vertu des articles 441 b) and 442 p) du Code civil. Les rénovations majeures sont couvertes par une garantie distincte mais semblable qu'administre l'ACQ.	Tout autre type de logement appartenant à une catégorie prescrite par le règlement pris en vertu de <i>Loi de l'Ontario sur le régime de garanties des nouveaux logements.</i>
Logements inadmissibles	Les logements en copropriété de grande hauteur Immeubles d'appartements de plus de trois étages Bâtiments qui ne sont pas rattachés à des fondations permanentes, y compris les maisons mobiles.	Maisons usinées qui ne sont pas rattachées à des fondations permanentes, avec exceptions indiquées ci-dessus.	Maisons mobiles Chalets préfabriqués Logements saisonniers et non permanents	Logements construits et vendus aux fins d'occupation saisonnière ou temporaire.

**ENREGISTREMENT DES LOGEMENTS**  
Provinces de l'Est

	PGMN DE L'ATLANTIQUE <sup>1</sup>	PGMN DE L'APCHQ <sup>2</sup>	PGMN DE L'ACQ <sup>3</sup>	RGLN DE L'ONTARIO <sup>4</sup>																																																																																								
Frais d'enregistrement des maisons	<p>La T.P.S. de 7 % s'applique à tous les frais.</p> <p>Maison détachée 185 \$/log. (prob. 285 \$)</p> <p>Maison jumelée 185 \$/log.</p> <p>Maison en bande 185 \$/log.</p> <p>Pers. âgées 110 \$/log. (fin. gouv.)</p> <p>Pers. âgées 205 \$/log. (autre fin.)</p> <p>Log. copropriété 205 \$/log.</p> <p>Locatif 205 \$/log.</p> <p>Autre 205 \$/log.</p>	<p>Les frais d'enregistrement sont établis en fonction du prix d'achat, des compétences du constructeur, du type de structure et (dans le cas des logements en copropriété) de la hauteur de la structure.</p> <p>La T.P.S. de 7 % et à la T.V.P. de 8 % s'appliquent à tous les frais d'enregistrement.</p> <p><b>CATÉGORIE DE MAISONS (une - cinq familles)</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Constructeur</td> <td colspan="3">Prix du logement</td> </tr> <tr> <td>Catég.</td> <td>&lt; \$100K</td> <td>100-\$200K</td> <td>&gt;\$200K</td> </tr> <tr> <td>Or</td> <td>255</td> <td>265</td> <td>285</td> </tr> <tr> <td>Argent</td> <td>265</td> <td>272</td> <td>295</td> </tr> <tr> <td>Bronze</td> <td>275</td> <td>285</td> <td>305</td> </tr> <tr> <td>&gt; 2 ans</td> <td>300</td> <td>310</td> <td>325</td> </tr> <tr> <td>&lt; 2 ans</td> <td>350</td> <td>360</td> <td>375</td> </tr> </table> <p><b>LOGEMENTS EN COPROPRIÉTÉ</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Constructeur</td> <td colspan="3">Prix d'achat&lt;\$100K/&gt;\$100K</td> </tr> <tr> <td>Catégorie</td> <td>&lt; 2 éta.</td> <td>3 éta.</td> <td>4 éta.+</td> </tr> <tr> <td>Or</td> <td>310/320</td> <td>335/355</td> <td>345/365</td> </tr> <tr> <td>Argent</td> <td>320/330</td> <td>345/365</td> <td>355/375</td> </tr> <tr> <td>Bronze</td> <td>330/340</td> <td>410/430</td> <td>425/445</td> </tr> <tr> <td>&gt; 2 ans</td> <td>355/365</td> <td>435/455</td> <td>450/470</td> </tr> <tr> <td>&lt; 2 ans</td> <td>405/415</td> <td>485/505</td> <td>500/520</td> </tr> </table>	Constructeur	Prix du logement			Catég.	< \$100K	100-\$200K	>\$200K	Or	255	265	285	Argent	265	272	295	Bronze	275	285	305	> 2 ans	300	310	325	< 2 ans	350	360	375	Constructeur	Prix d'achat<\$100K/>\$100K			Catégorie	< 2 éta.	3 éta.	4 éta.+	Or	310/320	335/355	345/365	Argent	320/330	345/365	355/375	Bronze	330/340	410/430	425/445	> 2 ans	355/365	435/455	450/470	< 2 ans	405/415	485/505	500/520	<p>Les frais d'enregistrement sont établis en fonction du prix d'achat.</p> <p>Les logements en copropriété sont enregistrés au coût de 5 \$/1000 \$ du prix d'achat jusqu'à concurrence de 325 \$/logement.</p> <p>Logements locatifs (moins de trois étages) sont enregistrés au coût de 150 \$/logement.</p> <p>Note: La T.P.S. de 7 % et la T.V.P. de 4,28 % s'appliquent aux frais d'enregistrement de toutes les maisons.</p> <p>Note: Les prix des maisons ci-dessous incluent le prix du terrain.</p> <table border="1"> <tr> <td>Prix de la maison</td> <td>Frais d'enregis.</td> </tr> <tr> <td>&lt; 50K</td> <td>225</td> </tr> <tr> <td>50,001-90K</td> <td>250</td> </tr> <tr> <td>90,001-120K</td> <td>260</td> </tr> <tr> <td>&gt; 120K</td> <td>275</td> </tr> </table>	Prix de la maison	Frais d'enregis.	< 50K	225	50,001-90K	250	90,001-120K	260	> 120K	275	<p>Frais supplémentaires de 100 \$ par logement pour les aires communes des logements en copropriété de faible hauteur.</p> <p>Frais supplémentaires de 150 \$ par logement pour les aires communes des logements en copropriété de grande hauteur.</p> <p>La T.P.S. de 7% et la T.V.P. de 8% s'appliquent aux frais d'enregistrement.</p> <p>Il se peut qu'on exige une garantie de certains constructeurs ou pour certains types de structure (par ex. les fosses septiques).</p> <table border="1"> <tr> <td>Prix de vente</td> <td>Frais</td> </tr> <tr> <td>0 \$ - \$100K</td> <td>445 \$</td> </tr> <tr> <td>100 001 \$ - \$150K</td> <td>470 \$</td> </tr> <tr> <td>150 001 \$ - \$200K</td> <td>520 \$</td> </tr> <tr> <td>200 001 \$ - \$250K</td> <td>570 \$</td> </tr> <tr> <td>250 001 \$ - \$300K</td> <td>620 \$</td> </tr> <tr> <td>300 001 \$ - \$350K</td> <td>670 \$</td> </tr> <tr> <td>350 001 \$ - \$400K</td> <td>720 \$</td> </tr> <tr> <td>400 001 \$ - \$450K</td> <td>770 \$</td> </tr> <tr> <td>450 001 \$ - \$500K</td> <td>820 \$</td> </tr> <tr> <td>&gt; 500 001 \$</td> <td>870 \$</td> </tr> </table>	Prix de vente	Frais	0 \$ - \$100K	445 \$	100 001 \$ - \$150K	470 \$	150 001 \$ - \$200K	520 \$	200 001 \$ - \$250K	570 \$	250 001 \$ - \$300K	620 \$	300 001 \$ - \$350K	670 \$	350 001 \$ - \$400K	720 \$	400 001 \$ - \$450K	770 \$	450 001 \$ - \$500K	820 \$	> 500 001 \$	870 \$
Constructeur	Prix du logement																																																																																											
Catég.	< \$100K	100-\$200K	>\$200K																																																																																									
Or	255	265	285																																																																																									
Argent	265	272	295																																																																																									
Bronze	275	285	305																																																																																									
> 2 ans	300	310	325																																																																																									
< 2 ans	350	360	375																																																																																									
Constructeur	Prix d'achat<\$100K/>\$100K																																																																																											
Catégorie	< 2 éta.	3 éta.	4 éta.+																																																																																									
Or	310/320	335/355	345/365																																																																																									
Argent	320/330	345/365	355/375																																																																																									
Bronze	330/340	410/430	425/445																																																																																									
> 2 ans	355/365	435/455	450/470																																																																																									
< 2 ans	405/415	485/505	500/520																																																																																									
Prix de la maison	Frais d'enregis.																																																																																											
< 50K	225																																																																																											
50,001-90K	250																																																																																											
90,001-120K	260																																																																																											
> 120K	275																																																																																											
Prix de vente	Frais																																																																																											
0 \$ - \$100K	445 \$																																																																																											
100 001 \$ - \$150K	470 \$																																																																																											
150 001 \$ - \$200K	520 \$																																																																																											
200 001 \$ - \$250K	570 \$																																																																																											
250 001 \$ - \$300K	620 \$																																																																																											
300 001 \$ - \$350K	670 \$																																																																																											
350 001 \$ - \$400K	720 \$																																																																																											
400 001 \$ - \$450K	770 \$																																																																																											
450 001 \$ - \$500K	820 \$																																																																																											
> 500 001 \$	870 \$																																																																																											

**ENREGISTREMENT DES LOGEMENTS**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Annulation de l'enregistrement des maisons	À l'expiration de l'entente avec le constructeur et à la discrétion du Programme, tous les logements non vendus peuvent être supprimés de la liste des logements enregistrés.	S'il y a faillite du constructeur, le Programme peut décider de supprimer de la liste des logements enregistrés tous les logements non vendus.	S'il y a faillite du constructeur, l'ACQ assume directement les responsabilités du constructeur, sauf dans le cas des logements enregistrés auprès du Programme mais qui ne sont toujours pas vendus un an après la date d'enregistrement.	Les enregistrements peuvent être annulés s'il y a faillite du constructeur ou à la demande du constructeur moyennant une preuve que le projet sera interrompu et le remboursement de tous les acomptes.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

**Note:** La classification des constructeurs varie d'un programme à l'autre. Chaque groupe chargé d'administrer un programme établit son propre système de classification, lequel peut ne pas concorder avec ceux appliqués dans les autres provinces.

<sup>1</sup> Source: Renseignements généraux fournis par les responsables du PGMN de l'Atlantique et le Conseil national de garantie des maisons neuves. Vérifié par les responsables du PGMN de l'Atlantique.

<sup>2</sup> Source: Renseignements généraux fournis par l'APCHQ. Vérifié par l'APCHQ.

<sup>3</sup> Source: Renseignements généraux fournis par l'ACQ. Vérifié par l'ACQ.

<sup>4</sup> Source: Trousse d'enregistrement auprès du RGLNO et renseignements généraux fournis par les responsables du RGLNO et le Conseil national de garantie des maisons neuves. Vérifié par les responsables du RGLNO.

**ENREGISTREMENT DES LOGEMENTS**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
<b>Obligation d'enregistrer les logements</b>	Le constructeur est tenu d'enregistrer tous les logements admissibles à la date d'émission du permis de construction ou à la date du versement d'un acompte par l'acheteur, la date la plus avancée étant retenue.	Le constructeur membre est tenu d'enregistrer tous les logements admissibles dès que la charpente de l'habitation est parachevée.	Le constructeur est tenu d'enregistrer tous les logements admissibles à la date de réception du permis de construction ou dès la signature d'un contrat de vente ou de construction, la date la plus avancée étant retenue. Les ensembles de logements en copropriété requièrent une approbation au préalable.	Le constructeur est tenu d'enregistrer tous les logements admissibles (avec quelques exceptions lorsque l'enregistrement est laissé à la discrétion du constructeur) à la date d'émission du permis de construction ou dès la mise en chantier des logements, la date la plus avancée étant retenue.
<b>Logements admissibles</b>				
<b>Propriété privée:</b>				
Maison individuelle	Oui	Oui	Oui	Oui
Maison jumelée	Oui	Oui	Oui	Oui
Duplex	Oui	Oui	Oui	Oui
Maison en bande	Oui	Oui	Oui	Oui
Maison usinée	Oui	Oui	Oui (si elle repose sur des fondations permanentes)	Oui
<b>Logement locatif:</b>				
Maison individuelle	Oui	Ne s'applique pas	Oui	Oui
Maison jumelée	Oui	Ne s'applique pas	Oui	Oui
Duplex	Oui	Ne s'applique pas	Oui	Oui
Maison en bande	Oui	Ne s'applique pas	Oui	Oui
Appartements	Ne s'applique pas	Ne s'applique pas	Oui (y compris les aires communes)	Oui (y compris les aires communes)
<b>Log. en copropriété:</b>	Oui (de basse hauteur seulement, incluant les aires communes)	Oui (de basse hauteur seulement, incluant les aires communes)	Oui (de basse et grande hauteurs, incluant les aires communes)	Oui (de basse et grande hauteur, incluant les aires communes).
<b>Logement subventionné/ propriété publique:</b>				
Pers. âgées	Ne s'applique pas	Ne s'applique pas	Oui	Oui (y compris les aires communes)
Log. social	Ne s'applique pas	Ne s'applique pas	Oui	Oui
<b>Autres bâtiments:</b>	Ne s'applique pas	Ne s'applique pas	Ne s'applique pas	Conversion majeure en log. résidentiels

**ENREGISTREMENT DES LOGEMENTS**  
**Provinces de l'Ouest**

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Logements inadmissibles	Maisons remises en état, établissements récréatifs, maisons mobiles et logements en copropriété de plus de trois étages.	Tous les logements construits strictement pour servir de logements locatifs. Établissements récréatifs ou chalets qui ne sont pas conçus pour être occupés sur une base permanente.	Établissements récréatifs ou chalets qui ne sont pas conçus pour être occupés sur une base permanente.	Logements construits et occupés par le propriétaire. Tous logements construits par un constructeur enregistré, qui fournit moins de 80 % des matériaux et de la main-d'oeuvre, à l'exclusion du terrain. Dortoirs, hôtels et autres établissements de soins.

**ENREGISTREMENT DES LOGEMENTS**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>																																																																																																																																																
Frais d'enregistrement des maisons	<p>Les frais d'enregistrement de chaque maison individuelle admissible sont établis en fonction de quatre niveaux de classification des constructeurs et du prix de vente. Les niveaux de classification sont fonction du nombre d'années d'accréditation du constructeur auprès du programme.</p> <p>Note: La T.P.S. de 7 % s'applique aux frais indiqués ci-dessous. Note: Si le prix du terrain est exclus du prix de la maison, ajouter 25 \$.</p> <p>Prix maison    n° 1   n° 2   n° 3   n° 4            &lt; 75,000    115 130 150 170            75K - 99,999   135 150 170 190            100K-124,999   155 170 190 210            125K-149,999   175 190 210 230            &gt; 150K        195 210 230 250</p>	<p>Les frais d'enregistrement de chaque maison individuelle admissible sont établis en fonction de trois niveaux de classification des constructeurs et du prix d'achat. Les niveaux de classification sont fonction du nombre d'années d'accréditation du constructeur auprès du programme.</p> <p>Note: La T.P.S. de 7 % est incluse dans les frais indiqués ci-dessous. Note: Si le prix du terrain est exclus du prix de la maison, ajouter 24 \$.</p> <p>Prix maison    1 cham. 2 cham. 3 cham.            &lt; 80K            300 320 350            80,001-100K    310 335 360            100,001-120K   320 350 375            120,001-140K   335 360 385            140,001-160K   350 375 395            160,001-180K   360 385 405            180,001-200K   375 395 415            &gt; 200K         385 405 430</p>	<p>Les frais d'enregistrement de chaque logement admissible sont établis en fonction du prix de la maison et de la classification du constructeur.</p> <p>La T.P.S. de 7 % s'applique aux frais indiqués ci-dessous.</p> <p>La classification du constructeur est fonction des résultats de l'examen technique, qui permet de répertorier le constructeur dans l'une ou l'autre de cinq catégories (niveaux techniques de 1-4 et accrédité) et de déterminer la fréquence des inspections.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>T1</th> <th>T2</th> <th>T3</th> <th>T4</th> <th>Acr</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inspections</td> <td>100%</td> <td>50%</td> <td>25%</td> <td>10%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>0% Prix maison</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>&lt; 60K</td> <td>445</td> <td>410</td> <td>350</td> <td>290</td> <td>195</td> </tr> <tr> <td>60,001-75K</td> <td>480</td> <td>440</td> <td>370</td> <td>305</td> <td>210</td> </tr> <tr> <td>75,001-90K</td> <td>515</td> <td>470</td> <td>390</td> <td>320</td> <td>225</td> </tr> <tr> <td>90,001-105K</td> <td>550</td> <td>500</td> <td>410</td> <td>335</td> <td>240</td> </tr> <tr> <td>105,001-120K</td> <td>585</td> <td>530</td> <td>430</td> <td>350</td> <td>255</td> </tr> <tr> <td>120,001-135K</td> <td>620</td> <td>560</td> <td>450</td> <td>365</td> <td>270</td> </tr> <tr> <td>135,001-150K</td> <td>655</td> <td>590</td> <td>470</td> <td>380</td> <td>285</td> </tr> <tr> <td>150,001-165K</td> <td>690</td> <td>620</td> <td>490</td> <td>395</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>165,001-180K</td> <td>725</td> <td>650</td> <td>510</td> <td>410</td> <td>315</td> </tr> <tr> <td>180,001-195K</td> <td>760</td> <td>680</td> <td>530</td> <td>425</td> <td>330</td> </tr> <tr> <td>195,001-210K</td> <td>795</td> <td>710</td> <td>550</td> <td>440</td> <td>345</td> </tr> <tr> <td>210,001-225K</td> <td>830</td> <td>740</td> <td>570</td> <td>455</td> <td>360</td> </tr> <tr> <td>225,001-240K</td> <td>865</td> <td>770</td> <td>590</td> <td>470</td> <td>375</td> </tr> <tr> <td>240,001-255K</td> <td>900</td> <td>800</td> <td>610</td> <td>485</td> <td>390</td> </tr> <tr> <td>255,001-270K</td> <td>935</td> <td>830</td> <td>630</td> <td>500</td> <td>405</td> </tr> <tr> <td>270,001-285K</td> <td>970</td> <td>860</td> <td>650</td> <td>515</td> <td>420</td> </tr> <tr> <td>285,001-300K</td> <td>1005</td> <td>890</td> <td>670</td> <td>530</td> <td>435</td> </tr> <tr> <td>&gt; 300K</td> <td>1055</td> <td>940</td> <td>720</td> <td>575</td> <td>475</td> </tr> </tbody> </table>		T1	T2	T3	T4	Acr	Inspections	100%	50%	25%	10%		0% Prix maison						< 60K	445	410	350	290	195	60,001-75K	480	440	370	305	210	75,001-90K	515	470	390	320	225	90,001-105K	550	500	410	335	240	105,001-120K	585	530	430	350	255	120,001-135K	620	560	450	365	270	135,001-150K	655	590	470	380	285	150,001-165K	690	620	490	395	300	165,001-180K	725	650	510	410	315	180,001-195K	760	680	530	425	330	195,001-210K	795	710	550	440	345	210,001-225K	830	740	570	455	360	225,001-240K	865	770	590	470	375	240,001-255K	900	800	610	485	390	255,001-270K	935	830	630	500	405	270,001-285K	970	860	650	515	420	285,001-300K	1005	890	670	530	435	> 300K	1055	940	720	575	475	<p>Les frais d'enregistrement de chaque logement résidentiel admissible sont établis en fonction de cinq niveaux de classification des constructeurs. Ces niveaux de classification sont attribués par le Programme.</p> <p>Le constructeur peut être tenu de payer en sus une prime de risque et de fournir une garantie auprès du Programme.</p> <p>Le constructeur peut être admissible à une ristourne.</p> <p>Note: La T.P.S. s'applique aux frais d'enregistrement des maisons indiqués ci-dessous.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Class. construc.</th> <th>Total des frais</th> <th>Gar. long terme</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Maitre</td> <td>185</td> <td>140</td> </tr> <tr> <td>AA</td> <td>215</td> <td>140</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>258,50</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>302,50</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>324,50</td> <td>175</td> </tr> </tbody> </table>	Class. construc.	Total des frais	Gar. long terme	Maitre	185	140	AA	215	140	A	258,50	150	B	302,50	150	C	324,50	175
	T1	T2	T3	T4	Acr																																																																																																																																															
Inspections	100%	50%	25%	10%																																																																																																																																																
0% Prix maison																																																																																																																																																				
< 60K	445	410	350	290	195																																																																																																																																															
60,001-75K	480	440	370	305	210																																																																																																																																															
75,001-90K	515	470	390	320	225																																																																																																																																															
90,001-105K	550	500	410	335	240																																																																																																																																															
105,001-120K	585	530	430	350	255																																																																																																																																															
120,001-135K	620	560	450	365	270																																																																																																																																															
135,001-150K	655	590	470	380	285																																																																																																																																															
150,001-165K	690	620	490	395	300																																																																																																																																															
165,001-180K	725	650	510	410	315																																																																																																																																															
180,001-195K	760	680	530	425	330																																																																																																																																															
195,001-210K	795	710	550	440	345																																																																																																																																															
210,001-225K	830	740	570	455	360																																																																																																																																															
225,001-240K	865	770	590	470	375																																																																																																																																															
240,001-255K	900	800	610	485	390																																																																																																																																															
255,001-270K	935	830	630	500	405																																																																																																																																															
270,001-285K	970	860	650	515	420																																																																																																																																															
285,001-300K	1005	890	670	530	435																																																																																																																																															
> 300K	1055	940	720	575	475																																																																																																																																															
Class. construc.	Total des frais	Gar. long terme																																																																																																																																																		
Maitre	185	140																																																																																																																																																		
AA	215	140																																																																																																																																																		
A	258,50	150																																																																																																																																																		
B	302,50	150																																																																																																																																																		
C	324,50	175																																																																																																																																																		

**ENREGISTREMENT DES LOGEMENTS**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Annulation de l'enregistrement de maisons	À l'expiration de l'entente avec le constructeur et à la discrétion du Programme, tous les logements enregistrés mais non vendus peuvent être supprimés de la liste des logements enregistrés.	Si le constructeur membre est expulsé du Programme, tous les logements qui ne sont pas vendus sont supprimés de la liste des logements enregistrés.	Le Programme peut, à sa discrétion, supprimer de la liste des logements enregistrés toutes les maisons qui ne sont toujours pas vendues ou terminées deux ans après avoir été enregistrées. Les maisons non vendues peuvent également être supprimées de la liste à l'expiration de l'entente avec le constructeur.	Tous les logements enregistrés demeurent admissibles la garantie. Pour donner effet à la garantie, la prise de possession doit se faire auprès du constructeur accrédité.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

**Note:** La classification des constructeurs varie d'un programme à l'autre. Chaque groupe chargé d'administrer un programme établit son propre système de classification, lequel peut ne pas concorder avec ceux appliqués dans les autres provinces.

<sup>1</sup> Source: Renseignements généraux fournis par les responsables du PGMNM et le Conseil national de garantie des maisons neuves. Vérifié par les responsables du PGMNM.

<sup>2</sup> Source: Guide du constructeur du PGMNS et renseignements généraux par le Conseil national de garantie des maisons neuves. Vérifié par les responsables du PGMNS.

<sup>3</sup> Source: Renseignements généraux fournis par les responsables du PGMNA et le Conseil national de garantie des maisons neuves. Vérifié par les responsables du PGMNA.

<sup>4</sup> Source: Guide du constructeur du PGMNCB et renseignements généraux fournis par le Conseil national de garantie des maisons neuves. Vérifié par les responsables du PGMNCB.

#### 4.6 Construction et inspection

**Méthodologie:** Puisque les travaux conformes aux normes de construction en vigueur ne font habituellement pas l'objet de réclamations, les diverses normes dont les programmes de garantie des maisons neuves exigent le respect (normes des codes locaux, provinciaux et national du bâtiment) peuvent influencer sur la portée de la garantie offerte.

**Commentaires/sommaire:** Tous les programmes exigent le respect soit du Code national du bâtiment ou du code en vigueur dans leur province respective. Les groupes chargés d'administrer les programmes peuvent ainsi juger de la validité des réclamations à la lumière d'une norme largement reconnue. Tous les groupes chargés d'administrer les programmes se réservent le droit d'effectuer des inspections pour vérifier que ces normes sont bel et bien respectées.

- La plupart des programmes se réservent le droit d'effectuer au moins trois inspections durant la construction d'une maison, normalement avant le remblayage, après l'assemblage de la charpente, mais avant l'installation des cloisons sèches, et après la finition de l'intérieur de la maison.
- Certains programmes (C.-B. et Saskatchewan) ont élaboré leurs propres normes qui sont plus rigoureuses que celles des codes provincial ou national, ou qui englobent des secteurs qui ne sont couverts par ces codes.
- Le programme en vigueur en C.-B. exige que les constructeurs membres paient des frais d'inspection; d'autres perçoivent des frais au cas par cas (Atlantique, Ontario, Manitoba, Saskatchewan).

**CONSTRUCTION ET INSPECTION**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Normes de construction	Code national du bâtiment du Canada	Code national du bâtiment du Canada, Code du bâtiment du Québec, et normes municipales quand celles-ci sont plus rigoureuses.	Code national du bâtiment du Canada, Code du bâtiment du Québec, et normes municipales quand celles-ci sont plus rigoureuses.	Code du bâtiment de l'Ontario
Inspection	Les inspections sont laissées à la discrétion de la société. Les constructeurs peuvent être tenus d'aviser la société quand les fondations, l'assemblage de la charpente et les travaux de finition de l'intérieur de l'habitation sont parachevés, ou quand d'autres étapes des travaux sont complétées selon les indications de la société. Au moins les trois premières maisons des constructeurs qui sont membres pendant une période d'essai doivent être inspectées, avant le remblayage et avant l'installation des cloisons sèches. Les constructeurs sont tenus de payer des frais d'inspection.	Les inspections sont laissées à la discrétion du Programme et effectuées par le service des inspections de ce dernier. Les travaux de chaque nouveau constructeur membre sont inspectés. Les constructeurs peuvent être tenus d'informer le Programme de l'avancement des travaux de construction d'un logement et de faire inspecter celui-ci. Au besoin, les constructeurs doivent payer des frais d'inspection.	Les inspections sont obligatoires durant la période d'accréditation auprès du Programme, et elles sont effectuées tout au long de l'année dans le cas des constructeurs dont la qualité des travaux est douteuse.	Les inspections sont laissées à la discrétion du Programme. Les trois premières maisons de la plupart des nouveaux constructeurs membres, des constructeurs qui n'étaient pas accrédités auparavant et de ceux dont la qualité des travaux est douteuse sont inspectées et ce, à au moins trois étapes des travaux: 1) une fois les fondations terminées, avant le remblayage, 2) une fois que la charpente est montée et l'isolant posé, 3) immédiatement avant l'occupation. Les constructeurs sont assujettis à des frais d'inspection.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

<sup>1</sup> Source: Entente avec le constructeur du PGMN de l'Atlantique. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>2</sup> Source: Renseignements généraux fournis par l'APCHQ. Vérifié par l'Association.

<sup>3</sup> Source: Renseignements généraux fournis par l'ACQ. Vérifié par l'Association.

<sup>4</sup> Source: Stratégie préventive du RGLNO. Vérifié par les responsables du Régime.

**CONSTRUCTION ET INSPECTION**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Normes de construction	Code du bâtiment du Manitoba	Code du bâtiment de la Saskatchewan et normes municipales quand celles-ci sont plus rigoureuses. Le Programme a également élaboré ses propres normes incluant les points qui ne sont pas couverts dans les codes du bâtiment.	Code du bâtiment de l'Alberta	Code du bâtiment de la C.-B. et normes municipales quand celles-ci sont plus rigoureuses. Le Programme a également élaboré ses propres normes.
Inspection	Les constructeurs peuvent être tenus d'informer le Programme quand les fondations, l'assemblage de la charpente et les travaux de finition de l'intérieur de l'habitation sont parachevés, et quand d'autres étapes des travaux sont complétées, selon les indications du Programme. Le Programme est libre d'engager des inspecteurs qui contrôleront la qualité des travaux effectués dans les logements résidentiels mis en chantier par les constructeurs. Le coût de ces inspections échoit au constructeur.	Les trois premières maisons des constructeurs membres pendant une période d'essai sont inspectées. D'autres inspections sont réalisées au moment que choisissent les responsables du Programme.	Le Programme a le droit d'inspecter tout défaut de construction avant d'effectuer des réparations.	Lorsqu'ils sont tenus de le faire, les constructeurs doivent aviser le Programme du parachèvement des travaux spécifiés par celui-ci, et doivent produire une copie des rapports des inspections à la demande du Programme. Le Programme peut effectuer d'autres inspections quand bon lui semble. Les constructeurs sont assujettis à des frais d'inspection.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

Note: Dans tous les cas, les groupes chargés d'administrer les programmes de garantie se réservent le droit d'effectuer des inspections dans le cadre de la procédure de conciliation, de même que des inspections suivant la décision d'un conciliateur.

<sup>1</sup> Source: Entente avec le constructeur du PGMNM. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>2</sup> Source: Renseignements généraux fournis par les responsables du PGMNS. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>3</sup> Source: Renseignements généraux fournis par les responsables du PGMNA. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>4</sup> Source: Entente avec le constructeur du PGMNCB. Vérifié par les responsables du Programme.

#### 4.7 Modes de règlement des différends

**Méthodologie:** Les renseignements compilés dans les tableaux qui suivent sont tirés des certificats de garantie et des renseignements généraux fournis par les groupes chargés d'administrer les programmes de garantie des maisons neuves. L'information présentée ici fait référence au consommateur (par opposition au constructeur, comme c'était le cas dans la section traitant de l'adhésion des constructeurs). Les catégories choisies pour établir les comparaisons vont des plaintes à la conciliation, à l'arbitrage (le cas échéant) aux sanctions imposées au constructeur.

**Commentaires/sommaire:** La plupart des groupes chargés d'administrer les programmes se sont fixé comme objectif de résoudre rapidement les plaintes ou les réclamations formulées ou présentées par le client. Il n'est donc pas surprenant qu'ils aient mis au point des procédures semblables pour régler les différends. Dans la plupart des cas, le premier recours qu'a le consommateur est auprès du constructeur même. Si celui-ci ne lui donne pas entière satisfaction, le consommateur peut ensuite s'adresser au groupe chargé d'administrer le programme de garantie en question, lequel examine la plainte formulée et peut appliquer la procédure de conciliation. Dans certaines provinces, la conciliation est la dernière étape de la procédure d'appel, dans d'autres provinces, le consommateur peut recourir à l'arbitrage ou aux tribunaux (sinon aux deux).

- En Saskatchewan, les responsables du programme reçoivent initialement les plaintes puis les transmettent au constructeur. En C.-B. et en Ontario, les plaintes peuvent être acheminées directement au constructeur ou au groupe chargé d'administrer le programme, sauf qu'en Ontario, la plainte doit être déposée auprès des responsables du programme dans les délais prescrits.
- Tous les programmes offrent un service de conciliation.
- Tous les programmes (sauf en C.-B.) perçoivent des frais de conciliation, qui sont remboursés par la suite dans le cas d'une décision favorable.
- Une procédure d'arbitrage est prévue en Ontario, au Québec, en Alberta et en C.-B.
- Tous les groupes chargés d'administrer les programmes se réservent le droit de suspendre ou d'annuler l'accréditation d'un constructeur quand celui-ci enfreint sans cesse les directives et les exigences du programme ou n'en tient aucunement compte.

**MODES DE RÉGLEMENT DES DIFFÉRENDS**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Plaintes de l'acheteur	La plainte est d'abord formulée par écrit auprès du constructeur. Si le différend n'est pas réglé à la satisfaction de l'acheteur, celui-ci communique avec le constructeur et la société par voix de courrier recommandé. La société contacte directement le constructeur. Si celui-ci ne répond pas ou que la réponse est insatisfaisante, la société recommande le recours à la conciliation.	Les plaintes peuvent être d'abord formulées par écrit auprès du constructeur ou du Programme. Une étude préliminaire est effectuée pour déterminer la validité de la plainte. Cette étude prévoit, mais ne s'y limite pas, une vérification du contrat d'achat. Si la plainte est jugée valide, le constructeur est avisé de prendre une décision. Si cela n'est pas fait, le Programme entame la procédure de conciliation.	Les plaintes de l'acheteur sont formulées par écrit auprès du constructeur. Le Plan remet également à l'acheteur une formule de plainte que l'acheteur remplit et retourne à l'ACQ, accompagnée de la lettre envoyée au constructeur.	Les plaintes sont formulées par écrit au Programme avant l'expiration de la garantie. Le Programme avise le constructeur des plaintes reçues. Si le constructeur est incapable de prendre les mesures nécessaires, ou qu'il n'y est pas disposé, le Programme recommande le recours à la conciliation.
Conciliation	Oui	Oui	Oui	Oui

**MODES DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**  
**Provinces de l'Est**

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Procédures appliquées	L'une ou l'autre des parties peut, en tous temps, mais au plus tard soixante (60) jours suivant l'expiration de la garantie d'un (1) an, demander qu'un problème afférent à la garantie soit réglé par voie de conciliation en remplissant le formulaire à cette fin et en y joignant les 100 \$ exigés. Seuls les points communiqués par écrit au constructeur dans l'année suivant la date de prise de possession peuvent faire l'objet d'une conciliation. L'étape de la conciliation est obligatoire avant que le Programme puisse effectuer quelques réparations que ce soient. Le Programme nomme un conciliateur qui recueillera de l'information auprès des deux parties et fera les inspections nécessaires. Quand la décision du conciliateur est favorable à l'acheteur, les frais de conciliation lui sont remboursés. Le rapport du conciliateur a force de chose jugée pour les deux parties en cause, à moins que la décision rendue soit modifiée, révoquée ou altérée par une ordonnance ou une sentence d'une cour compétente.	L'une ou l'autre des parties peut demander par écrit qu'un problème afférent à la garantie soit réglé par voie de conciliation et verser au Programme les frais perçus à cette fin. Le Programme nomme un conciliateur, qui rencontre les deux parties et effectue les inspections nécessaires. Dans les trente (30) jours suivant la date de l'inspection, le conciliateur produit son rapport qui a force de chose jugée pour les deux parties en cause. Quand la décision est favorable à la partie ayant versé les frais de conciliation, ces frais lui sont remboursés.	En cas de différend entre l'acheteur et le constructeur, l'acheteur peut demander que des procédures de conciliation soient entreprises en faisant la demande par écrit auprès du Plan et en payant les frais de conciliation de 100 \$. (Les frais sont remboursés si la décision du conciliateur est favorable au propriétaire de la maison). Le Plan nomme un conciliateur, qui rencontre les parties concernées et effectue les inspections ou les enquêtes jugées nécessaires. Dans les trente (30) jours qui suivent, le conciliateur communique sa décision par écrit aux parties concernées ainsi qu'au Plan.	Un propriétaire peut chercher à régler un différend par voie de conciliation en adressant sa demande par écrit au Programme; il est tenu de payer les frais de conciliation exigés. Le Programme nomme un conciliateur, qui inspecte la maison et rencontre sur place le propriétaire ainsi que le constructeur. Les deux parties reçoivent une copie du rapport de conciliation, dans lequel seront énumérés toutes mesures correctives nécessaires (s'il y a lieu) pour régler le différend. Les deux parties peuvent solliciter une deuxième opinion. Quand la décision du conciliateur est favorable au propriétaire, les frais de conciliation lui sont remboursés. Un propriétaire peut faire appel d'une décision rendue par le Programme auprès de la Commission d'appel des enregistrements commerciaux (CAEC). Un constructeur ne dispose d'aucun droit d'appel dans ce cas; il ne peut qu'interjeter appel d'un avis de révocation de son accréditation. Il est possible d'interjeter appel d'une décision de la CAEC devant la Cour suprême de l'Ontario, à la cour divisionnaire.

**MODES DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**  
Provinces de l'Est

	PGMN DE L'ATLANTIQUE <sup>1</sup>	PGMN DE L'APCHQ <sup>2</sup>	PGMN DE L'ACQ <sup>3</sup>	RGLN DE L'ONTARIO <sup>4</sup>
Arbitrage  Procédures appliquées	Non  Ne s'applique pas.	Oui  L'une ou l'autre des parties dispose de trente (30) jours pour demander que la décision du conciliateur soit révisée par un arbitre. Il incombe à la partie faisant cette demande de verser tous les frais d'arbitrage qui s'appliquent (lesquels peuvent être remboursés si la décision rendue lui est favorable). L'Institut d'arbitrage du Québec nomme un arbitre, qui rencontre les deux parties concernées et prend une décision d'après le rapport du conciliateur.	Oui  L'une ou l'autre des parties peut faire appel de la décision rendue par le conciliateur devant un comité interne. Quand la décision du comité ne satisfait toujours pas l'une ou l'autre des parties, celle-ci peut recourir aux tribunaux.	Oui  En vertu du paragraphe 17(4) de la <i>Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario</i> , tout contrat entre le vendeur et le propriétaire éventuel devrait être réputé contenir une entente écrite indiquant que les différends, actuels ou futurs, doivent être soumis à l'arbitrage, sous réserve d'un appel interjeté devant la cour divisionnaire et de l'application de la <i>Loi sur l'arbitrage</i> .
Sanctions à l'égard des constructeurs membres	L'accréditation d'un constructeur membre peut être révoquée quand il omet de respecter les directives et les règlements du Programme.	L'accréditation d'un constructeur peut être révoquée quand il omet de respecter les directives et les règlements du Programme.	L'accréditation d'un constructeur peut être révoquée quand il omet de respecter les directives et les règlements du Programme.	L'accréditation d'un constructeur membre peut être révoquée quand il omet de respecter les directives et les règlements du Programme.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

<sup>1</sup> Source: Certificat de garantie du PGMN de l'Atlantique et renseignements généraux fournis par la société. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>2</sup> Source: Renseignements généraux fournis par l'APCHQ. Vérifié par l'Association.

<sup>3</sup> Source: Renseignements généraux fournis par l'ACQ. Vérifié par l'Association.

<sup>4</sup> Source: Renseignements généraux fournis par les responsables du RGLNO. Vérifié par les responsables du Régime.

**MODES DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Plaintes formulées par l'acheteur	Les plaintes sont adressées par écrit au constructeur.	Le siège social du groupe chargé d'administrer le Programme reçoit les plaintes formulées par écrit, qu'il transmet au constructeur. La solution proposée par le constructeur est communiquée à l'acheteur. Quand celle-ci ne satisfait pas l'acheteur, ou que le constructeur n'offre aucune solution, le Programme recommande d'appliquer les procédures de conciliation.	Les plaintes sont formulées par écrit au constructeur.	Les plaintes sont formulées par écrit au constructeur et au groupe chargé d'administrer le Programme. Les problèmes doivent être communiqués par écrit dans les délais prescrits à cette fin pour que l'acheteur puisse se prévaloir de ses droits en vertu de la garantie.
Conciliation	Oui	Oui	Oui	Oui

**MODES DE RÉGLEMENT DES DIFFÉRENDS**  
**Provinces de l'Ouest**

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
<b>Procédures appliquées</b>	L'une ou l'autre des parties peut demander qu'un problème afférent à la garantie soit réglé par voix de conciliation en remplissant le formulaire à cette fin et en y joignant les 100 \$ exigés. Un conciliateur, nommé par le Programme, (aux frais du Programme) produit un rapport qui a force de chose jugée, dans lequel sont indiquées les obligations à l'égard des éléments garantis ainsi que les délais pour effectuer les travaux prévus à la garantie, s'il y a lieu. Les frais de conciliation sont remboursés quand la décision du conciliateur est favorable à l'auteur de la demande.	L'une ou l'autre des parties peut demander qu'un problème afférent à la garantie soit réglé par voix de conciliation en remplissant le formulaire à cette fin et en y joignant les 100 \$ exigés. Un conciliateur, nommé par le Programme, (aux frais du Programme et sous réserve de l'approbation des deux parties), après avoir entendu les déclarations des deux parties, produit un rapport qui a force de chose jugée, dans lequel sont indiquées les obligations à l'égard des éléments garantis ainsi que les délais pour effectuer les travaux prévus à la garantie, s'il y a lieu. Le conciliateur est libre de décider de rembourser une partie ou la totalité des frais de conciliation.	L'une ou l'autre des parties peut, en tous temps, mais au plus tard soixante (60) jours suivant l'expiration de la garantie d'un (1) an, demander qu'un problème afférent à la garantie soit réglé par voix de conciliation en remplissant le formulaire à cette fin et en y joignant les 50 \$ exigés. L'étape de la conciliation est obligatoire avant que le Programme puisse effectuer quelques réparations que ce soient. Tous paiements retenus par l'acheteur en raison des défauts de matériaux ou de main-d'oeuvre dénoncés doivent être versés sans condition au constructeur avant que les procédures de conciliation soient entamées. Le Programme nomme un conciliateur qui recueillera de l'information auprès des deux parties et fera les inspections nécessaires. Quand la décision du conciliateur est favorable à l'acheteur, les frais de conciliation lui sont remboursés. Le rapport du conciliateur a force de chose jugée pour les deux parties en cause, à moins que le constructeur, le propriétaire de la maison ou le Programme ait recours à l'arbitrage.	L'acheteur ou le constructeur peut, au plus tard soixante (60) jours suivant le premier anniversaire de la date de prise de possession, demander qu'un problème afférent à la garantie soit réglé par voix de conciliation en remplissant le formulaire prévu à cette fin. Un conciliateur, nommé par le Programme, (aux frais du Programme) produit un rapport après avoir entendu les déclarations des deux parties, dans lequel sont indiquées les obligations à l'égard des éléments garantis ainsi que les délais pour effectuer les travaux prévus à ladite garantie, s'il y a lieu. Le rapport du conciliateur a force de chose jugée à moins d'être modifié, révoqué ou altéré par une ordonnance ou une sentence d'une cour compétente. Un conciliateur peut exiger que toute partie du prix d'achat du logement résidentiel que l'acheteur n'a pas payée au constructeur soit confiée «en fidéicommis» au Programme jusqu'à ce que la décision conciliatoire soit rendue et que les travaux résultant de cette décision soient exécutés.

**MODES DE RÉGLEMENT DES DIFFÉRENDS**  
 Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Arbitrage Procédures appliquées	Non Ne s'applique pas.	Non Ne s'applique pas.	Oui Tout différend relatif à la garantie ou au contenu du rapport de conciliation ou d'inspection est renvoyé à un arbitre conformément aux règlements adoptés par le Programme et en vertu de la <i>Arbitration Act</i> , dans les soixante (60) jours suivant la date du rapport de conciliation ou d'inspection. L'arbitre use de son pouvoir discrétionnaire pour adjuger les coûts des procédures d'arbitrage. La décision arbitrale a force de chose jugée pour toutes les parties concernées.	Oui Après avoir reçu une soumission déposée conjointement par l'acheteur et le vendeur, le Programme peut décider de nommer une personne qui agira à titre d'arbitre en vertu de la <i>BC Commercial Arbitration Act</i> afin de régler les différends dont l'objet est couvert par les stipulations de la garantie limitée. Il incombe à l'arbitre d'évaluer et de déterminer les coûts de telles procédures d'arbitrage.

**MODES DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Sanctions à l'égard des constructeurs membres	<p>L'accréditation d'un constructeur peut être révoquée quand il omet de respecter les directives et les règlements du Programme. Le constructeur peut interjeter appel de cette décision directement devant la Commission.</p> <p>Les constructeurs membres sont susceptibles de payer une somme supplémentaire équivalant à 25 % du total des coûts (250 \$ minimum) des travaux entrepris en leur nom par le Programme.</p>	<p>L'accréditation d'un constructeur membre peut être révoquée quand il omet de respecter les directives et les règlements du Programme. Le constructeur peut interjeter appel de cette décision directement devant la Commission.</p> <p>Les constructeurs membres sont susceptibles de payer des frais administratifs équivalant à au moins 20 % du total des coûts des travaux entrepris par le Programme pour remplir les obligations du constructeur prévues à la garantie. Les constructeurs membres sont également susceptibles de payer des frais d'intérêts de 2 % supérieurs au taux préférentiel pour couvrir les dépenses que le Programme engage en leur nom.</p> <p>Les paiements que fait l'acheteur au constructeur peuvent être versés directement au Programme pour récupérer les sommes dues.</p>	<p>L'accréditation d'un constructeur peut être révoquée quand il omet de respecter les directives et les règlements du Programme.</p>	<p>L'accréditation d'un constructeur peut être révoquée quand il omet de respecter les directives et les règlements du Programme.</p> <p>Un constructeur peut interjeter appel d'une décision pouvant avoir une incidence sur son accréditation devant une commission d'appel. Toute décision rendue par la commission a force de chose jugée.</p>

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

<sup>1</sup> Source: Renseignements généraux fournis par les responsables du PGMNM. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>2</sup> Source: Guide du constructeur du PGMNS. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>3</sup> Source: Renseignements généraux fournis par le PGMN de l'Atlantique. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>4</sup> Source: Certificat de garantie du PGMNCB. Vérifié par les responsables du Programme.

#### 4.8 Activités non liées à la garantie

**Méthodologie:** Les renseignements compilés dans les tableaux qui suivent sont tirés de brochures publicitaires d'information rendue publique ou des renseignements généraux fournis par les groupes chargés d'administrer les programmes de garantie des maisons neuves. Aussi, certaines des activités qu'un groupe peut inclure à sa charge de travail quotidienne, mais qui ne sont pas codifiées ou rendues publiques, peuvent avoir été omises. De plus, étant donné que le mode de classification utilisé pour répertorier les activités non liées à la garantie a été conçu pour faciliter la présentation de l'information plutôt que pour présenter une liste exhaustive de ces activités, certaines peuvent avoir été exclues. Il ne faudrait pas supposer, par conséquent, qu'un programme sur lequel nous avons compilé peu d'information n'entreprend aucune activité non liée à la garantie offerte.

**Commentaires/sommaire:** L'enseignement et la formation sont les activités les plus fréquentes qui ne soient pas liées à la garantie, qu'entreprennent les groupes chargés d'administrer les programmes. Chacun d'entre eux entreprend donc (de son propre chef ou avec la collaboration de l'association des constructeurs d'habitations locale) de mettre sur pied et d'offrir des cours de formation et d'enseignement. La commercialisation et la publicité occupent le deuxième rang des activités non liées à la garantie. Il peut s'agir ici de coordonner de vastes campagnes publicitaires, de diffuser de l'information sur les points de vente ou de poser des panneaux d'affichage.

- Certains programmes (APCHQ, ACQ, Ontario, et la Saskatchewan) incitent les constructeurs à offrir un service après vente.
- Certains programmes (C.-B. et Ontario) fournissent des conseils sur une base continue aux organismes de réglementation.
- Tous les programmes financent ou offrent des ateliers de formation, des séminaires ou des forums.

**ACTIVITES NON LIÉES À LA GARANTIE**  
Provinces de l'Est

	<b>PGMN DE L'ATLANTIQUE<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE L'APCHQ<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ACQ<sup>3</sup></b>	<b>RGLN DE L'ONTARIO<sup>4</sup></b>
Stimulants aux constructeurs	Aucun renseignement fourni.	Programme des maîtres d'oeuvre, qui offre une réduction des frais d'adhésion aux constructeurs qualifiés. Programme du club privilège, qui offre une variété d'avantages aux constructeurs qui bâtissent un nombre élevé d'habitations.	Le Plan offre une carte du «Club privilège» à certains membres, de même qu'un programme des maîtres d'oeuvre pour encourager l'excellence dans le secteur de la construction.	<i>Home Buyer's Guide to After Sales Service</i> - service d'évaluation des constructeurs. Prix Ernest Assaly - attribué au constructeur offrant le meilleur service après vente.
Éducation et formation	Financement des activités du conseil de formation des constructeurs d'habitations de l'Atlantique (60 000 \$ en 1993-1994) Financement de la participation du constructeur aux ateliers de formation offerts par la SCHL et l'ACHA.	La formation et le perfectionnement des constructeurs relèvent d'une division distincte de l'APCHQ. L'APCHQ offre 19 cours de formation aux constructeurs, qui couvrent tous les aspects de la construction et de la gestion d'habitations, depuis un cours sur les types de sol et le compactage à un cours sur la tenue de livres et la gestion financière. Ces cours sont offerts à divers moments et à divers endroits dans la province. L'APCHQ dispose aussi d'un programme de sensibilisation des consommateurs et de séminaires pour un auditoire autre que les constructeurs. L'APCHQ s'est dotée d'un comité de recherche et de développement qui étudie les questions d'intérêt pour les constructeurs. L'APCHQ collabore aussi avec d'autres membres du secteur de la construction à des projets de recherches jugés nécessaires.	L'ACQ offre un certain nombre de cours de formation et d'enseignement aux constructeurs. Formation et conseils sont également fournis aux constructeurs dans le cadre des inspections.	<b>ATELIERS ET SÉMINAIRES OFFERTS À LA CLIENTÈLE</b> Pour les membres du secteur de la construction <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forum de l'ACHO</li> <li>• Conférence de l'ACCH</li> <li>• Supervision des travaux sur les chantiers</li> <li>• Formation sur les derniers changements apportés au Code du bâtiment</li> <li>• Ateliers de la SCHL</li> <li>• Réunion annuelle et séances de formation de l'AOBO</li> <li>• Symposium sur le logement en copropriété</li> </ul> Pour les acheteurs <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réorganiser <i>What Every New Home Buyer Should Know</i> en vue de séminaires offerts dans les collèges communautaires, les bibliothèques, les salons commerciaux, etc.</li> <li>• Créer une section du RGLNO pour le cours de recyclage qu'offre la Ontario Real Estate Association sur la vente de maisons neuves</li> <li>• Lien avec les séminaires d'une journée offerts par la Société du barreau</li> <li>• Présentations devant les étudiants en droit (premier cycle)</li> <li>• Création de liens avec la communauté des organismes prêteurs afin d'incorporer de l'information sur le RGLNO aux cours qu'ils offrent à leur personnel et aux acheteurs de maison.</li> </ul> <b>PROJETS DE RECHERCHE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen du code du bâtiment et mise à jour de la documentation pertinente.</li> <li>• Élaborer des guides techniques et sur les normes qui sont pertinents et portent sur divers aspects de la construction résidentielle.</li> </ul>

**ACTIVITÉS NON LIÉES À LA GARANTIE**  
Provinces de l'Est

	PGMN DE L'ATLANTIQUE <sup>1</sup>	PGMN DE L'APCHQ <sup>2</sup>	PGMN DE L'ACQ <sup>3</sup>	RGLN DE L'ONTARIO <sup>4</sup>
Commercialisation, publicité	Aucun renseignement fourni.	La commercialisation et les relations avec la clientèle relèvent d'une division distincte du Programme. Le Programme procure un service de commercialisation et de relations publiques incluant, sans s'y limiter: (a) l'affichage; (b) information sur les points de vente et brochures.	Le Plan est un collaborateur régulier des revues <i>Construire</i> et <i>Construction</i> . De plus, le Plan est représenté régulièrement à des tables rondes provinciales et fédérales sur la construction.	Publication annuelle de <i>Home Buyer's Guide to After Sales Service</i> . Chronique hebdomadaire <i>On the House</i> publiée dans 23 journaux à travers la province. Chronique mensuelle dans les revues <i>Homes</i> et <i>Homes &amp; Cottages</i> . Collaborateur régulier du <i>Journal</i> de l'AOBO ( <i>Warranty Watch</i> ). Création d'une trousse d'information sur les points de vente pour les acheteurs de maison.
Autres activités	Aucun renseignement fourni.	Aucun renseignement fourni.	Ne s'applique pas.	Réunions régulières avec les associations de constructeurs d'habitations. Réunions régulières avec les inspecteurs de bâtiments. Présentations devant les conseils municipaux sur les responsabilités découlant de la réglementation. Séances d'information offertes aux députés provinciaux.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

<sup>1</sup> Source: Renseignements généraux fournis par le PGMN de l'Atlantique. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>2</sup> Source: Renseignements généraux fournis par l'APCHQ. Vérifié par l'APCHQ.

<sup>3</sup> Source: Renseignements généraux fournis par l'ACQ. Vérifié par l'ACQ.

<sup>4</sup> Source: Stratégie préventive du RGLNO. Vérifié par les responsables du Régime.

**ACTIVITÉS NON LIÉES À LA GARANTIE**  
Provinces de l'Ouest

	<b>PGMN DU MANITOBA<sup>1</sup></b>	<b>PGMN DE LA SASKATCHEWAN<sup>2</sup></b>	<b>PGMN DE L'ALBERTA<sup>3</sup></b>	<b>PGMN DE LA C.-B. ET DU YUKON<sup>4</sup></b>
Stimulants aux constructeurs	Aucun renseignement fourni.	Prix «d'or» pour le service offert.	Prix soulignant l'excellence du service, des ventes, de la publicité et de la commercialisation	Programme de prix soulignant le rendement à plusieurs niveaux, qui présente d'importants stimulants financiers.
Éducation et formation	Le Programme offre des conseils sur les cours d'enseignement que l'ACHM offre aux constructeurs.	Le Programme collabore avec l'ACHS à l'élaboration et à l'application d'un programme de constructeurs d'habitations licenciés. Le Programme a de plus préparé des normes touchant les matériaux et l'exécution des travaux.	Le Programme offre des séminaires, des commentaires et des publications aux constructeurs en plus de parrainer les activités de comités externes de soutien à l'industrie.	Le Programme finance activement et conduit des recherches sur l'industrie. Il finance aussi des cours d'enseignement et de formation offerts aux constructeurs locaux. Les sommes investies dans l'éducation et la formation devraient représenter 180 000 \$ en 1993. Le Programme accorde également des crédits à l'ACHCB et au UDI de la C.-B. qui servent à élaborer des cours d'enseignement et de formation qui satisfont aux critères du Programme dans ce domaine.
Commercialisation, publicité	Programme de commercialisation et de relations publiques qui inclue, sans s'y limiter: (a) affichage; (b) brochures; (c) guide d'entretien du propriétaire.	Programme de commercialisation et de relations publiques qui inclue, sans s'y limiter: (a) affichage; (b) brochures; (c) guide d'entretien du propriétaire.	Programme de commercialisation et de relations publiques qui inclue, sans s'y limiter: (a) affichage; (b) brochures; (c) guide d'entretien du propriétaire.	Programme de commercialisation et de relations publiques qui inclue, sans s'y limiter: (a) logo de la compagnie et brochures sur les points de vente ainsi que d'autres documents propres à la commercialisation; (b) efforts de commercialisation concertés avec de nombreux constructeurs; (c) publicité télévisée dans toute la région; (d) formation du personnel de l'entrepreneur assigné à la vente et aux services techniques ; (e) séminaires (formation) destinés aux prêteurs hypothécaires, au personnel du service de vente des agences immobilières et aux inspecteurs municipaux; (f) collaboration directe à l'élaboration des codes du bâtiment national et de la C.-B.
Autres activités	Aucun renseignement fourni.	Aucun renseignement fourni.	Aucun renseignement fourni.	Aucun renseignement fourni.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

<sup>1</sup> Source: Renseignements généraux fournis par les responsables du PGMNM. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>2</sup> Source: Renseignements généraux fournis par les responsables du PGMNS. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>3</sup> Source: Renseignements généraux fournis par les responsables du PGMNA. Vérifié par les responsables du Programme.

<sup>4</sup> Source: Guide du constructeur du PGMNCB. Vérifié par les responsables du Programme.

## 5.0 APERÇU STATISTIQUE ET FINANCIER DES PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS NEUVES

**Méthodologie:** Les statistiques compilées dans les pages qui suivent sont fondées sur l'information fournie par les groupes chargés d'administrer les programmes de garantie. L'information même donne une idée générale de ce en quoi consiste ces programmes et se veut uniquement descriptive - elle compose les séries annuelles depuis 1987 à 1992. Comme les données correspondent à l'exercice financier de chacun des programmes, les comparaisons directes ne sont pas possibles dans certains cas. Nous avons ajusté les données autant que nous avons pu de sorte qu'une catégorie particulière ait la même signification d'un programme à l'autre. Il y aurait lieu tout de même de comparer les données avec circonspection. De plus, étant donné les modifications apportées aux méthodes d'information comptable et aux catégories, comparer directement les séries d'une année à l'autre peut s'avérer impossible.

Quant aux données financières, elles sont habituellement tirées des rapports annuels. Encore une fois, il y aurait lieu de comparer celles-ci avec circonspection puisque les pratiques comptables varient d'un programme à l'autre.

L'ACQ n'a pu vouloir fournir de tels renseignements.

**Commentaires/sommaire:** Si nous nous fions aux statistiques, nous pouvons dire que la fin des années 80 fut une époque tumultueuse pour la plupart des groupes chargés d'administrer les programmes de garantie des maisons neuves. Dans tous les cas, le nombre de réclamations a augmenté entre 1987 et 1990, puis s'est stabilisé ou a diminué par la suite. La valeur des réclamations a suivi une tendance semblable.

- La somme des frais d'enregistrement perçus durant la période examinée a fluctué largement pour tous les programmes, traduisant le nombre de mises en chantier et le marché de l'habitation qui fut généralement déprimé au cours de cette période.
- Le nombre de constructeurs accrédités auprès de la plupart des programmes a suivi la même tendance que celle des frais d'enregistrement.

## 5.1 Programme de garantie des maisons neuves de l'Atlantique

Exercice financier - fin le 28 fév.	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	TOTS/MOY. 1987-93
<b>ACCREDITATION/ENREGISTREMENT</b>								
Nombre de nouveaux constructeurs accrédités	257	233	173	158	111	82	128	1142
Nombre d'accréditations révoquées	96	126	141	154	147	171	101	936
Nbre net de constructeurs sur la liste	858	965	997	2001	965	896	928	1087
Nombre de maisons enregistrées (brut)	4151	4607	4425	4051	3546	2821	4250	27851
Nbre de maisons rayées de la liste	292	474	828	683	632	710	523	4142
Certificats de garantie émis	Aucun rens. fourni							
Nbre net de maisons enregistrées	3859	4133	3597	3368	2914	2111	3725	23707
Nbre de maisons toujours à risque	S/O	13296	15372	16688	16956	16577	16054	13563
Nbre moyen d'enregistrements par constructeur	4,8	4,8	4,4	2,0	3,7	3,1	4,6	3,93
<b>RENSEIGNEMENTS FINANCIERS</b>								
Frais d'enregistrement (moins l'assurance)	323 423 \$	381 375 \$	403 480 \$	406 104 \$	386 515 \$	443 699 \$	547 369 \$	2 891 965 \$
Droits d'adhésion et de renouvellement	128 500 \$	115 500 \$	85 500 \$	77 000 \$	55 500 \$	40 000 \$	63 000 \$	565 000 \$
Dépenses engagées par le Programme	472 215 \$	595 496 \$	616 699 \$	598 822 \$	902 727 \$	740 576 \$	783 933 \$	4 710 468 \$
<b>PLAINTES</b>								
Total des plaintes reçues	613	617	875	799	591	419	480	4394
Total des conciliations	65	110	135	119	116	71	57	673
Plaintes/1000 enregistrements	147,7	133,9	197,7	197,2	166,7	148,5	112,9	157,8
Conciliations/1000 enregistrements	15,7	23,9	30,5	29,4	32,7	25,2	13,4	24,2
Pour la période du 30 sept. 1988 au 30 septembre 1993, le pourcentage de plainte reçues est indiqué ci-dessous. Le Programme indique que cette tendance est relativement stable.								
Finis intérieur 41,5 %	Finis extérieur 32,6 %	Systèmes mécaniques 10,0 %	Sous-sol 8,8 %	Structure 1,8 %	Contractuelle 5,3 %			
<b>RÉCLAMATIONS</b>								
Nbre de réclamations (Total)	31	36	56	86	94	92	63	458
Nbre de réclamations - 1 <sup>re</sup> année	16	15	32	64	52	54	26	259
Nbre de récl. - VSC	15	21	24	22	42	38	37	199
Nbre de récl. - acomptes	1	0	0	1	0	0	0	2
Valeur des réclamations (majoré)	143 163 \$	126 763 \$	174 319 \$	208 623 \$	328 693 \$	371 702 \$	245 181 \$	1,598 444 \$
Valeur des réclamations - 1 <sup>re</sup> année	90 527 \$	93 601 \$	102 573 \$	155 583 \$	190 915 \$	195 513 \$	73 944 \$	902 656 \$
Valeur des récl. - VSC	47 636 \$	33 162 \$	71 746 \$	48 040 \$	137 778 \$	176 189 \$	171 237 \$	685 788 \$
Valeur des récl. - acomptes	5 000 \$	0 \$	0 \$	5 000 \$	0 \$	0 \$	0 \$	10 000 \$
Recouvrement des réclamations	20 594 \$	16 273 \$	22 663 \$	30 801 \$	13 693 \$	40 346 \$	14 039 \$	158 409 \$
Nombre de réclamations/1000 enregistrements	7,5	7,8	12,7	21,2	26,5	32,6	14,8	14,8
Coût moyen des réclamations (combiné)	4 618 \$	3 521 \$	3 113 \$	2 426 \$	3 497 \$	4 040 \$	3 892 \$	3 490 \$
Réclamation moyenne - 1 <sup>re</sup> année	5 658 \$	6 240 \$	3 205 \$	2 431 \$	3 671 \$	3 621 \$	2 844 \$	3 485 \$
Réclamation moyenne - VSC	3 176 \$	1 579 \$	2 989 \$	2 184 \$	3 280 \$	4 637 \$	4 628 \$	3 446 \$
Réclamation moyenne - acomptes	5 000 \$	0 \$	0 \$	5 000 \$	0 \$	0 \$	0 \$	5 000 \$

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

Source: Rapports annuels du PGMN de l'Atlantique et renseignements généraux fournis et vérifiés par les responsables du Programme.

## 5.2 Garantie des maisons neuves du Québec (APCHQ)

Exercice financier - fin le 30 sept.	1987	1988	1989	1990	1991	1992	TOTS/MOY. 1987-92
<b>ACCREDITATION/ENREGISTREMENT</b>							
Nombre de nouveaux constructeurs accrédités	461	607	576	546	999	570	3759
Nombre d'accréditations révoquées	275	342	379	374	418	640	2428
Nbre net de constructeurs sur la liste	1364	1546	1616	1716	2159	1907	1718
Nombre de maisons enregistrées (brut)	20649	16736	13752	14696	15644	16738	98215
Nombre de maisons rayées de la liste	Aucun rens. fourni						
Certificats de garantie émis	18811	17667	16745	14723	11722	20074	99742
Nbre net de maisons enregistrées	20649	16736	13752	14573	15519	16442	97671
Nbre de maisons toujours à risque	S/O	88228	82906	82247	80737	76734	68475
Nbre moyen d'enregistrements par constructeur	15,1	10,8	8,5	8,5	7,2	8,6	9,8
<b>RENSEIGNEMENTS FINANCIERS</b>							
Frais d'enregistrement perçus	5 723 000 \$	5 026,000 \$	4 135 000 \$	3 814 000 \$	4 084 000 \$	4 395 000 \$	27 177 000 \$
Droits d'adhésion du constructeur	Aucun rens. fourni						
Droits de renouvellement d'adhésion	Aucun rens. fourni						
Dépenses engagées par le Programme	2 357 000 \$	2 854 000 \$	3 298 000 \$	3 452 000 \$	3 712 000 \$	3 376 000 \$	19 049 000 \$
<b>PLAINTES</b>							
Total des plaintes reçues	1164	981	1028	881	1024	S/O	5078
Total des conciliations	611	593	658	473	556	S/O	2891
Plaintes/1000 enregistrements	56,4	58,6	74,8	59,9	65,5	0,0	51,7
Conciliations/1000 enregistrements	29,6	35,4	47,8	32,2	35,5	0,0	29,4
Pour la plus longue période de 1977 à 1991, le Programme a reçu le pourcentage de plaintes indiqué ci-dessous. Le Programme indique que cette tendance est relativement stable.							
Parement extérieur 11,7 %	Méc./élec./plomb.	13,1 %	Portes/fenêtres	17,5 %	Vices majeurs	2,0 %	
Infiltration d'eau 11,6 %	Fini	13,7 %	Cloisons sèches/intérieur	20,5	Autres	9,9 %	
<b>RÉCLAMATIONS</b>							
Nbre de réclamations (Total)	1442	981	1028	881	1024	1200	6556
Nbre de réclamations - 1 <sup>re</sup> année	Aucun rens. fourni						
Nbre de récl. - VSC	Aucun rens. fourni						
Nbre de récl. - acomptes	Aucun rens. fourni						
Valeurs des réclamations (majoré)	908 825 \$	945 765 \$	1 099 760 \$	1 517 954 \$	1 986 039 \$	2 891 781 \$	9 350 124 \$
Valeur des réclamations - 1 <sup>re</sup> année	683 035 \$	746 515 \$	952 944 \$	1 295 245 \$	1 829 086 \$	2 787 744 \$	8 294 569 \$
Valeur des récl. - VSC	Aucun rens. fourni						
Valeur des récl. - acomptes	203 890 \$	147 563 \$	87 985 \$	180 277 \$	84 151 \$	39 862 \$	743 728 \$
Recouvrement des réclamations	Aucun rens. fourni						
Nombre de réclamations/1000 enregistrements	69,8	58,6	74,8	60,5	66,0	73,0	67,1
Coût moyen des réclamations (combiné)	630 \$	964 \$	1 070 \$	1 723 \$	1 939 \$	2 410 \$	1 426 \$
Réclamation moyenne - 1 <sup>re</sup> année	Aucun rens. fourni						
Réclamation moyenne - VSC	Aucun rens. fourni						
Réclamation moyenne - acomptes	Aucun rens. fourni						

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

Source: Renseignements généraux fournis et vérifiés par l'APCHQ.

### 5.3 Régime de garantie des logements neufs de l'Ontario

Exercice financier - fin le 31 décembre	1987	1988	1989	1990	1991	1992	TOTS/MOY. 1987-92
<b>ACCREDITATION/ENREGISTREMENT</b>							
Nombre de nouveaux constructeurs accrédités	1870	2071	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O
Nombre d'accréditations révoquées	690	962	1270	S/O	S/O	S/O	S/O
Nbre net de constructeurs sur la liste	5959	7068	8173	7193	6176	5462	6672
Nombre de maisons enregistrées (brut)	74300	72300	76500	41398	31402	24200	320100
Nombre de maisons rayées de la liste	Aucun renseign. fourni						
Certificats de garantie émis	49714	63706	63057	50745	34000	S/O	S/O
Nbre net de maisons enregistrées	Aucun renseign. fourni						
Nbre de maisons toujours à risque	Aucun renseign. fourni						
Nbre moyen d'enregistrements par constructeur	12,5	10,2	9,4	5,8	5,1	4,4	7,9
<b>RENSEIGNEMENTS FINANCIERS</b>							
Frais d'enregistrement	26 289 044 \$	28 328 506 \$	28 801 435 \$	8 516 150 \$	3,229 417 \$	9 327 000 \$	104 491 552 \$
Droits d'adhésion	684 600 \$	723 100 \$	779 800 \$	473 200 \$	419 850 \$	511 000 \$	3 591 550 \$
Droits d'adhésion et de renouvellement	400 200 \$	470 900 \$	583 000 \$	531 300 \$	985 400 \$	1 367 000 \$	4 337 800 \$
Dépenses engagées par le programme	5 256 719 \$	9 028 922 \$	16 222 240 \$	17 299 017 \$	17 897 822 \$	17 685 000 \$	83 389 720 \$
<b>PLAINTES</b>							
Total des plaintes reçues	15000	16594	15940	12600	12236	9675	82045
Total des conciliations	2762	4082	5146	2600	2073	1740	18403
Plaintes/1000 enregistrements	201,9	229,5	208,4	304,4	389,7	399,8	256,3
Conciliations/1000 enregistrements	37,2	56,5	67,3	62,8	66,0	71,9	57,5
<b>RÉCLAMATIONS</b>							
Nbre de réclamations (Total)	1507	1125	1300	1550	2010	1270	8762
Nbre de réclamations - constructeur	787	842		Aucun renseignement fourni			
Nbre de récl. - VSC	77	78		Aucun renseignement fourni			
Nbre de récl. - acomptes	643	205		Aucun renseignement fourni			
Valeur des réclamations (majoré)	3 502 728 \$	7 973 256 \$	5 956 818 \$	16 200 000 \$	22 700 000 \$	15 700 000 \$	72 032 802 \$
Valeur des réclamations - constructeur	1 226 630 \$	2 952 019 \$	3 778 294 \$	Aucun renseignement fourni			
Valeur des récl. - VSC	235 377 \$	291 700 \$	207 231 \$	Aucun renseignement fourni			
Valeur des récl. - acomptes	2 040 721 \$	4 729 537 \$	1 971 293 \$	Aucun renseignement fourni			
Recouvrement des réclamations	437 223 \$	800 000 \$	2 000 000 \$	2 800 000 \$	7 100 000 \$	4 700 000 \$	17 837 223 \$
Nombre de réclamations/1000 enregistrements	20,3	15,6	17,0	37,4	64,0	52,5	27,4
Coût moyen des réclamations (combiné)	2 324 \$	7 087 \$	4 582 \$	\$10,452	11 294 \$	12 362 \$	8 221 \$
Réclamation moyenne - constructeur	1 559 \$	3 506 \$		Aucun renseignement fourni			
Réclamation moyenne - VSC	3 057 \$	3 740 \$		Aucun renseignement fourni			
Réclamation moyenne - acomptes	3 174 \$	23 071 \$		Aucun renseignement fourni			

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

Source: Rapports annuels du RGLNO et renseignements généraux fournis et vérifiés par les responsables du Régime.

### 5.4 Programme de garantie des maisons neuves du Manitoba

Exercice financier - fin le 31 décembre	1987	1988	1989	1990	1991	1992	TOTS/MOY. 1987-92
<b>ACCREDITATION/ENREGISTREMENT</b>							
Nombre de nouveaux constructeurs accrédités	57	66	20	25	19	23	210
Nombre d'accréditations révoquées	38	44	68	48	38	28	264
Nombre net de constructeurs sur la liste	222	244	196	183	164	159	195
Nombre de maisons enregistrées (brut)	2801	2412	2145	1800	930	1357	11445
Nombre de maisons rayées de la liste	15	7	24	70	39	8	163
Certificats de garantie émis	2860	2703	2148	2110	905	1167	11893
Nbre net de maisons enregistrées	2786	2405	2121	1730	891	1349	11282
Nbre de maisons toujours à risque	12152	12730	12858	12743	10743	9064	11715
Nbre moyen d'enregistrements par constructeur	12,6	9,9	10,9	9,8	5,7	8,5	9,6
<b>RENSEIGNEMENTS FINANCIERS</b>							
Frais d'enregistrement	438 040 \$	414 420 \$	352 505 \$	296 865 \$	155 390 \$	231 670 \$	1 888 890 \$
Droits d'adhésion et de renouvellement	39 800 \$	49 400 \$	29 850 \$	29 120 \$	25 350 \$	22 950 \$	196 470 \$
Dépenses engagées par le Programme	376 309 \$	359 569 \$	422 155 \$	432 114 \$	287 583 \$	227 980 \$	2 105 710 \$
<b>PLAINTES</b>							
Total des plaintes reçues	132	146	101	103	227	100	809
Total des conciliations	59	87	51	60	42	22	321
Plaintes/1000 enregistrements	47,1	60,5	47,1	57,2	244,1	73,7	70,7
Conciliations/1000 enregistrements	21,1	36,1	23,8	33,3	45,2	16,2	28,0
Les plaintes peuvent être réparties comme suit chaque année: <sup>1</sup>							
Sous-sol	4,2 %	4,0 %	5,3 %	7,0 %	7,2 %	9,6 %	
Chantier et préparation	2,9 %	5,0 %	2,5 %	4,0 %	1,5 %	3,0 %	
Planchers	8,7 %	9,0 %	5,1 %	9,0 %	S/O	S/O	
Portes/fenêtres	9,7 %	18,0 %	10,0 %	18,0 %	S/O	S/O	
Peinture/plafond/armoires/murs	32,8 %	34,0 %	32,4 %	28,0 %	39,0 %	32,3 %	
Fini extérieur (incluant les garages)	24,4 %	16,0 %	27,1 %	19,0 %	19,0 %	22,1 %	
Structure (incluant la charpente)	5,9 %	3,0 %	7,8 %	3,0 %	17,5 %	16,8 %	
Mécanique/chauffage/électricité/plomberie	11,4 %	11,0 %	9,8 %	12,0 %	15,8 %	16,2 %	
<b>RÉCLAMATIONS</b>							
Nbre de réclamations (Total)	31	60	50	59	204	108	512
Nbre de réclamations - constructeur	21	54	46	52	186	98	457
Nbre de récl. - VSC	9	4	4	3	13	9	42
Nbre de récl. - acomptes	1	2	0	4	5	1	13
Valeur des réclamations (majoré)	102 285 \$	178 500 \$	135 200 \$	176 955 \$	340 061 \$	228 660 \$	1 161 661 \$
Valeur des réclamations - constructeur	58 840 \$	158 103 \$	113 151 \$	136 210 \$	254 191 \$	205 910 \$	926 405 \$
Valeur des récl. - VSC	38 445 \$	10 397 \$	22 049 \$	12 295 \$	80 870 \$	21 750 \$	185 806 \$
Valeur des récl. - acomptes	5 000 \$	10 000 \$	0 \$	28 450 \$	5 000 \$	1 000 \$	49 450 \$
Recouvrement des réclamations	20 549 \$	14 800 \$	44 000 \$	88 752 \$	215 989 \$	155 984 \$	540 074 \$
Nombre de réclamations/1000 enregistrements	11,1	24,9	23,3	32,8	219,4	79,6	44,7
Coût moyen des réclamations (combiné)	3 300 \$	2 975 \$	2 704 \$	2,999 \$	1 667 \$	2 117 \$	2 269 \$
Réclamation moyenne - constructeur	2 802 \$	2 928 \$	2 460 \$	2,619 \$	1 367 \$	2 101 \$	2 027 \$
Réclamation moyenne - VSC	4 272 \$	2 599 \$	5 512 \$	4,098 \$	6 221 \$	2 417 \$	4 424 \$
Réclamation moyenne - acomptes	5 000 \$	5 000 \$	S/O	7,113 \$	1 000 \$	1 000 \$	3 804 \$

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

<sup>1</sup> Vu le changement apporté au système d'information comptable en 1991, il y aurait lieu de comparer les données avec circonspection.

Source: Rapports annuels du PGMNM et renseignements généraux fournis et vérifiés par les responsables du Programme.

## 5.5 Programme de garantie des maisons neuves de la Saskatchewan

Exercice financier - fin le 31 décembre	1987	1988	1989	1990	1991	1992	TOTS/MOY.
							1987-92
<b>ACCREDITATION/ENREGISTREMENT</b>							
Nombre de nouveaux constructeurs accrédités	14	8	4	4	1	24	55
Nombre d'accréditations révoquées	21	33	39	34	15	13	155
Nbre net de constructeurs sur la liste	174	149	114	84	70	81	112
Nombre de maisons enregistrées (brut)	1848	1129	755	634	337	722	5425
Nombre de maisons rayées de la liste	5	11	27	7	9	5	64
Certificats de garantie émis	2054	1224	861	677	361	582	5759
Nbre net de maisons enregistrées	1843	1118	728	627	328	717	5361
Nbre de maisons toujours à risque	10608	10431	7590	6800	5251	3518	3772
Nbre moyen d'enregistrements par constructeur	10,6	7,5	6,4	7,5	4,7	8,9	7,6
<b>RENSEIGNEMENTS FINANCIERS</b>							
Frais d'enregistrement	421 130 \$	196 795 \$	127 900 \$	148 445 \$	87 627 \$	202 696 \$	1 184 593 \$
Droits d'adhésion du constructeur	22 875 \$	6 650 \$	3 800 \$	3 350 \$	950 \$	20 800 \$	58 425 \$
Droits d'adhésion et de renouvellement	18 161 \$	17 479 \$	27 034 \$	19 271 \$	17 644 \$	14 156 \$	113 745 \$
Dépenses engagées par le Programme	433 375 \$	402 903 \$	332 947 \$	267 821 \$	208 652 \$	271 854 \$	1 917 552 \$
<b>PLAINTES</b>							
Total des plaintes reçues	157	159	164	100	54	46	680
Total des conciliations	33	36	48	15	13	10	155
Plaintes/1000 enregistrements	85,2	142,2	225,3	159,5	164,6	64,2	126,8
Conciliations/1000 enregistrements	17,9	32,2	65,9	23,9	39,6	13,9	28,9
Les plaintes peuvent être réparties comme suit chaque année: <sup>1</sup>							
Intérieur	205	218	325	208	115	S/O	
Extérieur	140	201	190	150	77	S/O	
Béton	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	12	
Mécanique/électricité/plomberie	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	24	
Fini ext./gouttières/toits/isolant/chantier	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	9
Fini int./escaliers/protec. incendie et son	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	54
Structure	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	10	
Fenêtres/portes/puits de lumière	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	32	
<b>RÉCLAMATIONS</b>							
Nbre de réclamations (Total)	21	37	98	38	27	29	250
Nbre de réclamations - 1 <sup>re</sup> année	S/O	31	75	35	22	23	186
Nbre de récl. - VSC	S/O	5	12	1	4	5	27
Nbre de récl. - acomptes	1	1	11	2	1	1	17
Valeur des réclamations (majoré)	69 489 \$	46 703 \$	139 657 \$	58 319 \$	49 068 \$	31 455 \$	394 691 \$
Valeur des réclamations - 1 <sup>re</sup> année	48 991 \$	24 427 \$	41 192 \$	45 469 \$	38 342 \$	18 681 \$	217 102 \$
Valeur des récl. VSC	18 498 \$	13 265 \$	15 966 \$	2 350 \$	6 233 \$	5 274 \$	61 586 \$
Valeur des récl. - acomptes	2 000 \$	9 011 \$	82 500 \$	10 500 \$	4 494 \$	7 500 \$	116 005 \$
Recouvrement des réclamations	13 913 \$	58 123 \$	82 589 \$	24 223 \$	29 856 \$	19 719 \$	228 423 \$
Nbre de réclamations/1000 enregistrements	11,4	33,1	134,6	60,6	82,3	40,4	46,6
Réclamation moyenne (combiné)	3 309 \$	1 262 \$	1 425 \$	1 535 \$	1 817 \$	1 085 \$	1 579 \$
Réclamation moyenne - 1 <sup>re</sup> année	S/O	788 \$	549 \$	1 299 \$	1 743 \$	812 \$	1 167 \$
Réclamation moyenne - VSC	S/O	2 653 \$	1 331 \$	2 350 \$	1 558 \$	1 055 \$	2 281 \$
Réclamation moyenne - acomptes	2 000 \$	9 011 \$	7 500 \$	5 250 \$	4 494 \$	7 500 \$	6 824 \$

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

<sup>1</sup> Vu le changement apporté au système d'information comptable en 1992, il y aurait lieu de comparer les données avec circonspection. Soulignons aussi que le nombre total de plaintes indiqué ici est supérieur à celui indiqué plus haut en raison des multiples problèmes associés à la même plainte.

Source: Renseignements généraux fournis et vérifiés par les responsables du PGMNS.

## 5.6 Programme de garantie des maisons neuves de l'Alberta

Exercice financier - fin le 30 septembre	TOTS/MOY.							
	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1987-93
<b>ACCREDITATION/ENREGISTREMENT</b>								
Nombre de nouveaux constructeurs accrédités	126	68	63	61	66	72	77	533
Nombre d'accréditations révoquées	110	85	66	64	72	57	47	501
Nbre net de constructeurs sur la liste	476	459	466	481	497	529	576	498
Nombre de maisons enregistrées (brut)	5617	6664	7996	10547	6401	9581	11586	58392
Nombre de maisons rayées de la liste	7	0	109	87	61	199	60	523
Certificats de garantie émis	4327	4399	6971	9822	7510	8636	9473	51138
Nbre net de maisons enregistrées	5610	6664	7887	10460	6340	9382	11526	57869
Nbre de maisons toujours à risque	29711	27611	30676	37027	35504	43351	48097	35997
Nbre moyen d'enregistrements par constructeur	11,8	14,5	17,2	21,9	12,9	18,1	20,1	16,6
<b>RENSEIGNEMENTS FINANCIERS</b>								
Frais d'enregistrement	788 008 \$	1 443 245 \$	1 443 630 \$	2,588 778 \$	2 127 205 \$	3 434 745 \$	4 734 233 \$	16 559 844 \$
Droits d'adhésion et de renouvellement	148 800 \$	140 930 \$	145 355 \$	155 325 \$	160 039 \$	177 033 \$	163 341 \$	1 090 823 \$
Dépenses engagées par le Programme	1 016 877 \$	847 523 \$	885 563 \$	1 201 499 \$	1 556 544 \$	1 655 701 \$	1 714 103 \$	8 877 810 \$
<b>PLAINTES</b>								
Total des plaintes reçues	471	303	421	441	948	333	451	3368
Total des conciliations	405	237	373	387	881	316	426	3025
Plaintes/1000 enregistrements	83,9	45,5	52,7	41,8	148,1	34,8	38,9	57,7
Conciliations/1000 enregistrements	72,1	35,6	46,6	36,7	137,6	33,0	36,8	51,8
<b>RÉCLAMATIONS</b>								
Nombre de réclamations (Total)	293	240	250	188	633	368	287	2259
Nbre de réclamations - 1 <sup>re</sup> année	233	171	216	154	528	215	151	1668
Nbre de récl. - IRC <sup>1</sup>	S/O	S/O	S/O	S/O	18	12	56	86
Nbre de récl. - VSC	31	33	10	33	57	127	72	363
Nombre de récl. - acomptes	29	36	24	1	30	14	8	142
Valeur des réclamations (majoré)	570 077 \$	635 358 \$	496 281 \$	370 289 \$	1 909 678 \$	1 574 820 \$	1 622 971 \$	7 179 474 \$
Valeur récl. - constructeur/1 <sup>re</sup> année	344 322 \$	327 023 \$	298 777 \$	236 649 \$	931 744 \$	535 835 \$	63 172 \$	2 737 522 \$
Valeur des récl. - IRC <sup>1</sup>	S/O	S/O	S/O	S/O	282 592 \$	182 114 \$	1 287 786 \$	1 752 492 \$
Valeur des récl. - VSC	134 355 \$	160 540 \$	125 772 \$	131 862 \$	308 314 \$	779 389 \$	200 937 \$	1 841 169 \$
Valeur des récl. - acomptes	91 400 \$	147 795 \$	71 732 \$	1 778 \$	387 028 \$	77 482 \$	71 076 \$	848 291 \$
Recouvrement des réclamations	251 127 \$	166 047 \$	251 224 \$	186 868 \$	1 067 207 \$	283 159 \$	1 137 168 \$	3 349 800 \$
Nombre de réclamations/1000 enregistrements	52,2	36,0	31,3	17,8	98,9	38,4	24,8	38,7
Coût moyen des réclamations (combiné)	1 946 \$	2 647 \$	1 985 \$	1 970 \$	\$3,017	\$4,279	\$5,655	\$3,178
Récl. moyenne - constructeur/1 <sup>re</sup> année	1 478 \$	1 912 \$	1 383 \$	1 537 \$	\$1,765	\$2,492	\$418	\$1,641
Récl. moyenne - IRC <sup>1</sup>	S/O	S/O	S/O	S/O	\$15,700	\$15,176	\$22,996	\$20,378
Récl. moyenne - VSC	4 334 \$	4 865 \$	12 577 \$	3 996 \$	\$5,409	\$6,137	\$2,791	\$5,072
Récl. moyenne - acomptes	3 152 \$	4 105 \$	2 989 \$	1 778 \$	\$12,901	\$5,534	\$8,885	\$5,974

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

<sup>1</sup> Indemnité au titre du rendement du constructeur

Source: Rapports annuels du PGMNA et renseignements généraux fournis et vérifiés par les responsables du Programme.

## 5.7 Programme de garantie des maisons neuves de la Colombie-Britannique et du Yukon

Exercice financier - fin le 28 fév.	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	TOTS/MOY. 1987-93
<b>ACCRÉDITATION/ENREGISTREMENT</b>								
Nombre de nouveaux constructeurs accrédités	256	302	252	202	160	126	269	1567
Nombre d'accréditations révoquées	213	220	243	198	220	97	104	1295
Nombre net de constructeurs sur la liste	719	801	810	814	754	783	948	5629
Nombre de maisons enregistrées (brut)	7369	10942	9642	10066	6181	7308	12291	63799
Nombre de maisons rayées de la liste	352	145	290	683	474	19	8	1971
Certificats de garantie émis	6399	9202	7416	9383	7827	6382	8218	54827
Nombre net de maisons enregistrées	7017	10797	9352	9383	5707	7289	12283	61828
Nbre de maisons toujours à risque	27257	35833	41429	46515	45949	45943	49106	41719
Nbre moyen d'enregistrements par constructeur	9,8	13,5	11,5	11,5	7,6	9,3	13,0	10,9
<b>RENSEIGNEMENTS FINANCIERS</b>								
Frais d'enregistrement		Aucun renseignement fourni						
Droits d'adhésion du constructeur		Aucun renseignement fourni						
Droits d'adhésion et de renouvellement		Aucun renseignement fourni						
Dépenses engagées par le Programme		Aucun renseignement fourni						
<b>PLAINTES</b>								
Total des plaintes reçues	628	654	1288	1728	1836	1537	1119	8790
Total des conciliations	124	111	168	182	250	198	153	1186
Plaintes/1000 enregistrements	89,5	60,6	137,7	184,2	321,7	210,9	91,1	142,2
Conciliations/1000 enregistrements	17,7	10,3	18,0	19,4	43,8	27,2	12,5	19,2
<b>RÉCLAMATIONS</b>								
Nombre de réclamations (Total)	134	137	127	306	304	427	332	1767
Nbre de réclamations - 1 <sup>re</sup> année	114	120	89	235	203	301	185	1247
Nbre de récl. - VSC	13	14	31	68	100	123	147	496
Nombre de récl. - acomptes	7	3	7	3	1	2	0	23
Valeur des réclamations (majoré)	181 142 \$	173 981 \$	187 717 \$	399 145 \$	465 781 \$	811 440 \$	734 179 \$	2 953 385 \$
Valeur des récl. - 1 <sup>re</sup> année	111 072 \$	94 015 \$	96 445 \$	213 337 \$	153 325 \$	509 702 \$	394 816 \$	1 572 712 \$
Valeur des récl. - VSC	40 070 \$	64 966 \$	56 272 \$	170 808 \$	311 656 \$	273 738 \$	339 363 \$	1 256 873 \$
Valeur des récl. - acomptes	30 000 \$	15 000 \$	35 000 \$	15 000 \$	800 \$	25 000 \$	0 \$	120 800 \$
Recouvrement des réclamations	20 895 \$	58 313 \$	37 260 \$	57 476 \$	83 165 \$	166 720 \$	52 983 \$	476 812 \$
Nombre de réclamations/1000 enregistrements	19,1	12,7	13,6	32,6	53,3	58,6	27,0	28,6
Coût moyen des réclamations (combiné)	1 352 \$	1 270 \$	1 478 \$	1 304 \$	1 532 \$	1 900 \$	2 211 \$	1 671 \$
Réclamation moyenne - 1 <sup>re</sup> année	974 \$	783 \$	1 084 \$	908 \$	755 \$	1 693 \$	2 134 \$	1 261 \$
Réclamation moyenne - VSC	3 082 \$	4 640 \$	1 815 \$	2 512 \$	3 117 \$	2 226 \$	2 309 \$	2 534 \$
Réclamation moyenne - acomptes	4 286 \$	5 000 \$	5 000 \$	5 000 \$	800 \$	12 500 \$	ERR	5 252 \$

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (aucun renseignement fourni), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (ne s'applique pas).

Source: Renseignements généraux fournis et vérifiés par les responsables du PGMNCB.

**PARTIE B:  
ÉTUDE SUR L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ  
DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES**

Le 23 mars 1994

Préparé pour  
la Société canadienne d'hypothèques et de logement

**PARTIE B:  
ÉTUDE SUR L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ  
DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES**

**PRÉFACE**

L'information présentée dans ce rapport est fondée sur les renseignements fournis par la J. Folk & Associates et a été vérifiée par la compagnie d'assurance PAFCO. Nous n'avons pas tenté de vérifier les déclarations formulées en ce qui a trait notamment à la portée de la garantie ou du programme. Sachez que le but du présent rapport était uniquement de colliger et de résumer des renseignements rendus publics sans pour autant en faire une évaluation.

Les descriptions des caractéristiques du programme proviennent de la documentation publiée sur le sujet ou ont été fournies et approuvées par la J. Folk & Associates ou par la compagnie d'assurance PAFCO.

## 1.0 OBJET DE L'ÉTUDE

L'industrie de la construction de logements neufs offre des programmes de garantie-habitation depuis une vingtaine d'années déjà. Dans toutes les régions au Canada, à l'exception des Territoires du Nord-Ouest, l'acheteur d'une nouvelle maison peut se prévaloir de programmes de garantie, qu'administre l'industrie, contre un certain nombre de vices de construction et de défauts des systèmes. Depuis toujours, seules des sociétés sans but lucratif affiliées au Conseil national de garantie des maisons neuves ou à une association de constructeurs d'habitation provinciale offraient ces programmes.

Plus récemment, toutefois, la compagnie d'assurance PAFCO a intégré le marché de la garantie des maisons neuves en Alberta en offrant aux consommateurs un nouveau régime (à but lucratif) qu'elle appelle l'assurance de la qualité de construction des maisons neuves.

La Société canadienne d'hypothèques et de logements a confié à la firme de consultants Prairie Research Associates Inc. (PRA) la tâche de décrire les programmes offerts en ce moment à la grandeur du Canada. Le rapport que voici est fondé sur des faits et des renseignements précis, qui ne sont pas commentés ni analysés.

Le rapport se divise en deux parties. La première (chapitres 2 et 3) donne un bref aperçu de la méthodologie employée pour présenter l'information, et des principales caractéristiques de l'assurance de la qualité de construction des maisons neuves qu'offre la compagnie PAFCO. La deuxième partie (chapitre 4) décrit les objectifs, les protections offertes ainsi que les diverses procédures inhérentes au programme d'assurance de la qualité de construction des maisons neuves.

## 2.0 MÉTHODOLOGIE

La présente étude est fondée sur l'information fournie par la J. Folk & Associates et par la compagnie d'assurance PAFCO. Nous avons d'abord téléphoné à la J. Folk & Associates dans le but d'expliquer la nature de la recherche que nous voulions conduire. Nous avons alors sollicité des renseignements de base sur l'assurance de la qualité de construction des maisons neuves (information rendue publique, trousse d'adhésion du constructeur, certificats de garantie types, etc.)

L'information reçue a été répertoriée et compilée dans une série de tables. Une fois les tables préliminaires préparées, nous avons établi d'autres contacts afin d'obtenir l'information manquante. Avant la publication du rapport, les tables ont été vérifiées par des représentants de la J. Folk & Associates et de PAFCO, qui ont fait des ajouts lorsque c'était nécessaire.

### **3.0 APERÇU DES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES QU'OFFRE PAFCO**

#### **3.1 Aperçu descriptif**

L'assurance de la qualité de construction des maisons neuves (AQCMN) se vend en ce moment comme une police d'assurance sur les maisons neuves en Alberta. Bien qu'elle soit émise par la compagnie PAFCO, l'assurance est gérée et vendue par la J. Folk & Associates, qui agit à titre de courtier pour PAFCO. Il incombe également à la J. Folk & Associates d'administrer différents secteurs d'activités liés à l'assurance, notamment l'enregistrement des maisons, l'adhésion des constructeurs membres et la conciliation des différends entre les propriétaires et les constructeurs.

#### **3.2 Caractéristiques générales de l'assurance de la qualité de construction des maisons neuves**

- Les sept programmes de garantie des maisons neuves ainsi que le Plan de garantie des maisons neuves de l'ACQ constituent depuis toujours la seule source de protections contre les vices de construction dans les maisons neuves. Chacun de ces programmes sont administrés par des sociétés sans but lucratif affiliées aux associations de constructeurs d'habitations provinciales.
- En 1990, la compagnie d'assurance PAFCO a lancé l'AQCMN. Il s'agit de la première garantie-habitation offerte par une société à but lucratif au Canada, et celle-ci est administrée et vendue par la J. Folk & Associates. L'AQCMN n'est offerte qu'en Alberta pour le moment.
- Au cours de la première année, l'assurance oblige le constructeur à corriger, vérifier et dénoncer les vices résultant d'une déficience d'un des matériaux ou de l'exécution des travaux. Durant la deuxième année jusqu'à la fin de la cinquième, l'assurance ne couvre que les vices sérieux de construction (VSC). Durant toute cette période, la responsabilité de régler les réclamations échoit à PAFCO et les droits de recours contre le constructeur sont limités, ce qui est typique de la plupart des programmes d'assurance.
- L'AQCMN protège aussi le consommateur contre la perte possible d'un paiement préalable ou d'un acompte, et prévoit le paiement de frais d'hébergement au cas où les travaux prévus à la garantie forcent les occupants de la maison à s'installer ailleurs temporairement.

- L'AQCMN indemnise aussi le constructeur contre les vices de construction qui deviennent apparents après la première année de la prise de possession.
- PAFCO applique un processus d'adhésion qui permet de sélectionner les constructeurs membres en fonction de leur stabilité financière, de la qualité des travaux exécutés et de leur expérience de la gestion. PAFCO s'est dotée de ses propres critères d'admissibilité, qu'applique la J. Folk & Associates, à qui revient en fait la tâche de sélectionner les candidats qui seront admis.
- Une fois qu'un constructeur est accrédité auprès du programme d'AQCMN, il s'engage à en respecter les règlements et directives. S'il manque à cette obligation, le constructeur est susceptible d'être expulsé du programme.
- Une fois qu'un constructeur est accrédité auprès du programme d'AQCMN, il doit enregistrer toutes les logements admissibles. Les frais d'enregistrement sont dûs à la date d'enregistrement.
- S'il y a faillite du constructeur, PAFCO remplit les obligations qui incombent à celui-ci en vertu de la garantie.
- Les plaintes du propriétaire sont d'abord formulées directement auprès de la J. Folk & Associates, qui agit comme intermédiaire entre le constructeur et le consommateur. Quand le constructeur ne donne pas suite à la plainte formulée par le client, PAFCO a le droit de nommer un expert en assurance pour régler le différend.
- Les réclamations au titre de la garantie sont présentées de façon semblable aux règlements d'assurance ordinaires.

#### 4.0 ORGANISATION DE L'ASSURANCE DE QUALITÉ DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES

##### 4.1 Buts et objectifs énoncés

**Méthodologie:** Les buts et objectifs énumérés ci-après ont été fournis directement par PAFCO d'après un exemple que nous lui avons remis.

**Commentaires:** En vertu de son énoncé de mission, le groupe chargé d'administrer l'AQCMN s'est engagé à offrir aux constructeurs et aux consommateurs un programme de garantie des maisons neuves qui protège l'investissement du consommateur et promouvoit l'intégrité du constructeur.

- L'un des objectifs de l'AQCMN est d'encourager ses administrateurs et les constructeurs membres à faire preuve du plus haut niveau possible de probité professionnelle.
- PAFCO réunit chaque année les constructeurs membres et les administrateurs du programme pour promouvoir une franche communication. Le groupe chargé d'administrer l'assurance encourage aussi les consommateurs à communiquer avec la J. Folk & Associates pour lui faire part de leurs préoccupations ou poser des questions.

<b>ASSURANCE DE LA QUALITÉ DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES<sup>1</sup></b> <b>Buts et objectifs énoncés</b>	
Énoncé de mission	La compagnie d'assurance PAFCO et le groupe chargé d'administrer l'AQCMN s'engagent à offrir aux constructeurs membres et à leurs clients/consommateurs un programme de garantie des maisons neuves viable, amélioré et fiable qui protège l'investissement du consommateur et promouvoit l'intégrité du constructeur en plus d'appuyer l'objectif à long terme qui est celui d'offrir des logements à prix abordable et de qualité supérieure.
Normes	Les normes de construction doivent pour le moins respecter celles énoncées dans le Code national du bâtiment et promouvoir le plus haut niveau possible de probité professionnelle de la part des administrateurs du programme et des constructeurs membres.
Service	Les constructeurs membres et les consommateurs reçoivent de l'information qui leur permet d'accéder plus facilement au programme.
Communication	Les constructeurs membres et les administrateurs du programme se réunissent une fois l'an et les constructeurs reçoivent un bulletin de nouvelles publié régulièrement. On encourage les consommateurs à communiquer avec les administrateurs du programme pour leur faire part de leurs préoccupations ou poser des questions sur la garantie.
Plaintes	Les consommateurs reçoivent des précisions sur le mode de règlement des plaintes adopté par les administrateurs du programme. Les constructeurs sont informés au moment de leur adhésion au programme de la marche à suivre recommandée pour répondre aux questions des consommateurs sur le programme et recevoir leurs plaintes.
Promotion de l'industrie	La compagnie d'assurance PAFCO s'efforce de limiter le lobbying à une franche communication entre les organismes gouvernementaux et les administrateurs du programme.
Formation - perfectionnement professionnel	La compagnie d'assurance PAFCO exige que ses inspecteurs soient au fait des changements apportés au Code national du bâtiment du Canada. Élaboration de programmes de perfectionnement individuel/d'enseignement.
Stabilité	La compagnie d'assurance PAFCO s'est taillée une réputation à la grandeur du pays comme garant de programmes, administrateur et souscripteur d'assurances. PAFCO a investi 10 ans dans la recherche et le développement du marché de la garantie des maisons neuves, et s'est engagée à offrir un service fiable et à long terme.
Autre	Aucun renseignement fourni.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où la compagnie PAFCO n'a fourni aucune information (*aucun renseignement fourni*), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à l'AQCMN.

<sup>1</sup> Source: la compagnie d'assurance PAFCO.

## 4.2 Structure organisationnelle et légale

**Méthodologie:** L'information ci-dessous, qui porte sur l'organisation organisationnelle et légale de la compagnie d'assurance PAFCO, a été fournie par la compagnie elle-même d'après un exemple que nous lui avons remis.

**Commentaires:** Le programme d'AQCMN est une police d'assurance offerte par une compagnie d'assurance privée. D'où l'absence d'une «structure organisationnelle» comparable à celle des sociétés sans but lucratif qui sont constituées dans le but express de fournir un programme de garantie-habitation.

- Le programme de GQCMN a été créé en 1990.
- La structure organisationnelle de PAFCO est celle d'une compagnie d'assurance privée. À titre d'assureur, la compagnie PAFCO est réglementée par le surintendant des assurances (ou poste équivalent) de chaque province dans laquelle elle fait affaires, et est également tenue de respecter les lois et les règlements afférents à l'assurance qui sont en vigueur dans chacune de ces provinces.
- La garantie est administrée conjointement par la compagnie d'assurance PAFCO et son courtier J. Folk & Associates.

<b>ASSURANCE DE LA QUALITÉ DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES<sup>1</sup></b> Structure organisationnelle et légale	
Année de fondation	1990
Lois applicables	Loi sur les assurances en vigueur dans la province; Loi sur les habitations en copropriété ou loi semblable en vigueur dans la province.
Type d'entreprise	Compagnie d'assurance privée.
Conseil d'administration	Ne s'applique pas.
Terme	Ne s'applique pas.
Élu/nommé	Ne s'applique pas.
Compétences	Ne s'applique pas.
Quorum et décisions	Ne s'applique pas.
Comités	Ne s'applique pas.
Fin de l'exercice	31 décembre.
Administration du programme	La garantie est administrée par un comité composé de représentants de la compagnie d'assurance PAFCO et de son courtier désigné.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où la compagnie PAFCO n'a fourni aucune information (*aucun renseignement fourni*), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à l'AQCMN.

<sup>1</sup> Source: la compagnie d'assurance PAFCO.

### 4.3 Renseignements sur la garantie

**Méthodologie:** L'information présentée ici a été tirée directement du certificat d'assurance de la qualité de construction des maisons neuves ou des ententes conclues avec le constructeur que nous ont fournis la J. Folk & Associates. Nous avons communiqué au besoin avec les administrateurs du programme pour clarifier certains termes et définitions. Nous avons inclus les renseignements techniques et juridiques chaque fois que c'était possible pour pouvoir établir des comparaisons précises entre les programmes. Il a fallu toutefois éliminer ou modifier une partie des dispositions légales de l'assurance pour que ce soit plus facile de présenter l'information.

**Commentaires/sommaire:** L'AQCMN protège le consommateur contre les déficiences des matériaux de construction ou de l'exécution des travaux durant l'année suivant la date de prise de possession, et contre les vices sérieux de construction durant les cinq premières années suivant la date de prise de possession. Le programme garantie également le remboursement des acomptes/paiements préalables et le parachèvement des travaux en cas de faillite du constructeur.

- Il incombe au constructeur de réparer les défauts résultant d'une déficience des matériaux ou de l'exécution des travaux ainsi que les vices sérieux de construction durant la première année. Le règlement des réclamations au titre de la garantie qui sont présentées à compter de la deuxième année est la responsabilité de la compagnie d'assurance PAFCO.
- Les maisons couvertes par l'AQCMN ne sont pas admissibles présentement à l'assurance-prêt hypothécaire qu'offre la SCHL en vertu de la *Loi nationale sur l'habitation*.
- L'AQCMN ne prévoit pas de garantie à long terme.

ASSURANCE DE LA QUALITÉ DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES <sup>1</sup> Renseignements sur la garantie	
Garantie offerte pour la première fois	1990
Portée géographique	À l'heure actuelle, la garantie n'est offerte qu'en Alberta.
Définitions pertinentes	
Défauts	La main-d'oeuvre ou un matériau présente un «défaut» quand leur qualité est inférieure aux normes prescrites par le code du bâtiment de l'Alberta en vigueur au moment où les travaux de construction ont été exécutés.
Vices sérieux de construction	Est un «vice sérieux de construction» une défectuosité apparaissant dans au moins un des éléments porteurs d'un logement résidentiel suivants, et qui affaiblit la solidité structurale et la stabilité de l'habitation: les piliers, les fondations, les murs de soubassement, les poutres sous les murs porteurs, les poteaux télescopiques, les murs porteurs, les lambourdes de plancher, les poutres et les poteaux ainsi que les fermes de comble.
Couverture	La garantie-habitation couvre:
Perte de paiement préalable ou d'acompte	Défaut du constructeur de rembourser un acompte ou un paiement préalable. (!)
Parachèvement des travaux	Travaux prévus au contrat d'achat et qui n'ont pas été exécutés, en cas de faillite du constructeur. (!)
Substitution	Ne s'applique pas.
Main-d'oeuvre et matériaux	Défauts de main-d'oeuvre et de matériaux durant l'année suivant la date de prise de possession. (*)
Enveloppe du bâtiment	Ne s'applique pas.
Principaux systèmes	Ne s'applique pas.
Vices sérieux de construction	Vices sérieux de construction durant les cinq années suivant la date de prise de possession. Au cours de la première année, l'obligation contractuelle de corriger les défauts échoit au constructeur. (!,*)
Exceptions	Ne sont pas considérés des défauts de main-d'oeuvre ou de matériaux:

**ASSURANCE DE LA QUALITÉ DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES!**  
**Renseignements sur la garantie**

Matériaux fournis par l'acheteur	Défauts dans le design, la main-d'oeuvre ou les matériaux fournis par l'acheteur.
Fissures normales	Fissures normales dans le plâtre, la peinture, les cloisons sèches, la maçonnerie, le stuc et le béton incluant, sans s'y limiter, les fissures dans les planchers du sous-sol et du garage, les murs de soutènement, les patios, les trottoirs et les voies d'accès à la propriété.
Rétrécissement	Rétrécissement ou gauchissement normal des matériaux.
Entretien inadéquat	Détérioration normale ou négligence délibérée ou actes criminels de la part de l'acheteur.
Modifications	Toutes modifications ou ajouts apportés au logement résidentiel après la date de prise de possession.
Affaissement	Affaissement du sol résultant de travaux d'excavation ou de remblayage.
Défauts apparents	Défauts apparents que l'acheteur a acceptés à la date de prise de possession.
Cas fortuits ou hors du contrôle du constructeur	Aucun renseignement fourni.
Dommmages secondaires	Toutes pertes résultant de dommages secondaires.
Autre	Aucun renseignement fourni.
Perte de paiement préalable ou d'acompte	25 000 \$
Responsabilité maximale du Programme	50 000 \$
Responsabilité au titre du parachèvement des travaux	25 000 \$
Durée de la garantie	La garantie du constructeur expire après un an. La garantie de PAFCO expire après cinq ans.
Frais d'hébergement	Frais d'hébergement d'urgence de 5 000 \$
Franchise	Ne s'applique pas.

ASSURANCE DE LA QUALITÉ DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES <sup>1</sup> Renseignements sur la garantie	
Garantie à long terme	Ne s'applique pas.
Durée	Ne s'applique pas.
Responsabilité maximale	Ne s'applique pas.
Coût	Ne s'applique pas.
Garantie transférable	Oui

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où la compagnie PAFCO n'a fourni aucune information (*aucun renseignement fourni*), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à l'AQCMN.

Note: Les dispositions de la garantie suivies du (!) s'appliquent à la compagnie d'assurance PAFCO.

Les dispositions de la garantie suivies d'un (\*) s'appliquent au constructeur.

Note: Dans tous les cas, la compagnie d'assurance PAFCO garantit que si le constructeur n'est pas disposé à remplir ses obligations, ou qu'il en est incapable, elle s'en chargera elle-même.

<sup>1</sup> Source: Objet de l'assurance de la qualité de construction des maisons neuves et renseignements généraux fournis par la J. Folk & Associates. Vérifié par la compagnie d'assurance PAFCO.

#### 4.4 Adhésion des constructeurs

**Méthodologie:** L'adhésion du constructeur fait référence à la procédure permettant à un entrepreneur d'enregistrer les logements qu'il construit auprès du programme d'AQCMN. Les renseignements compilés dans le tableau qui suit sont tirés des trousse d'adhésion remises aux constructeurs ainsi que de l'information générale fournie par la J. Folk & Associates. La trousse d'adhésion définissant les critères d'admissibilité au programme, le fait de s'y référer permet de mieux définir ce en quoi consiste l'assurance.

**Commentaires/sommaire:** La J. Folk & Associates décide de l'admissibilité des constructeurs en fonction des critères établis par la compagnie PAFCO. La procédure consiste à examiner la demande d'adhésion, de vérifier la solvabilité du candidat et à étudier les rapports produits par des consommateurs, des sous-traitants et des inspecteurs de bâtiment.

- Les droits d'adhésion au programme d'AQCMN sont de 500 \$, puis de 300 \$ chaque année pour le renouvellement.
- La compagnie PAFCO se réserve le droit de convoquer les candidats en entrevue dans le cadre du processus d'évaluation.
- L'adhésion doit être renouvelée chaque année. Les constructeurs qui font l'objet de plaintes ou de réclamations sont convoqués en entrevue dans le cadre du processus d'évaluation.

<b>ASSURANCE DE LA QUALITE DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES<sup>1</sup></b> <b>Adhésion des constructeurs</b>	
<b>Documents exigés</b>	<b>L'adhésion requiert:</b>
Formulaire d'adhésion	Formulaire d'adhésion
Droits d'adhésion	500 \$ + T.P.S. de 7 %
Ententes avec le constructeur	Entente avec le constructeur
Garanties	Aucun renseignement fourni.
Information bancaire	Références bancaires
États financiers	États financiers les plus récents États de la valeur nette de tous les dirigeants.
Références	Liste de tous les sous-traitants et fournisseurs.
Autres renseignements	Plan d'entreprise incluant les prévisions sur les entrées et les sorties d'argent et rapports sur les travaux en cours pour les 12 prochains mois. Confirmation du registraire provincial des sociétés. Copie de l'assurance-responsabilité et numéro d'indemnisation des accidents du travail.
<b>Processus d'examen</b>	PAFCO examine la demande du constructeur afin d'établir s'il est admissible ou pas. Il s'agit entre autres de vérifier la solvabilité du candidat et d'examiner les rapports produits par des sous-traitants, des inspecteurs de bâtiment et des consommateurs. Il se peut que des entrevues et des inspections aient lieu pour confirmer l'admissibilité du candidat.
<b>Critères d'adhésion</b>	
Critères techniques	Le constructeur doit démontrer qu'il possède une expérience technique et administrative suffisante. Les compétences techniques sont établies en fonction des résultats d'inspections de travaux en cours et de discussions avec les propriétaires de maison, le personnel de soutien et les inspecteurs de bâtiment locaux. Quant aux compétences du constructeur en gestion, elles sont établies d'après les rapports d'inspecteurs, de sous-traitants et de consommateurs.
Critères financiers	Les données fournies (états financiers, références bancaires, bilan des travaux réalisés, etc.) sont évaluées en fonction de paramètres particuliers qui tiennent compte de la région où le candidat fait affaires. Le constructeur doit posséder une stabilité financière et une liquidité suffisantes pour pouvoir remplir les obligations qui lui incombent en vertu de la garantie. Si on le juge nécessaire, le constructeur peut être tenu de présenter des lettres de crédit ou de fournir des garanties sous forme de cautionnement pour s'assurer que les critères financiers sont satisfaits.
Autres critères	Le constructeur doit démontrer qu'il s'est familiarisé avec la situation courante du marché (ce que permettra d'établir une entrevue) et doit jouir d'une solide réputation en affaires. La vérification de la solvabilité du constructeur de même que la consultation d'autres membres et de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations confirment la réputation du constructeur.

ASSURANCE DE LA QUALITÉ DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES <sup>1</sup> Adhésion des constructeurs	
Durée de l'accréditation	L'accréditation est valide pendant un an.
Procédure d'appel	Ne s'applique pas.
Renouvellement de l'adhésion	L'adhésion est renouvelée automatiquement dans le cas des constructeurs qui ne font pas l'objet de plaintes ou de réclamations. Les autres doivent passer une entrevue au préalable.
Procédure de renouvellement	
Droits de renouvellement	

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où la compagnie PAFCO n'a fourni aucune information (*aucun renseignement fourni*), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à l'AQCMN.

<sup>1</sup> Source: Renseignements généraux fournis par la J. Folk & Associates. Vérifié par la compagnie d'assurance PAFCO.

#### 4.5 Enregistrement des logements

**Méthodologie:** Un constructeur enregistre les maisons qu'il construit auprès du programme d'AQCMN pour qu'elles bénéficient des protections offertes. L'information compilée dans le tableau qui suit est tirée des trousseaux d'enregistrement remis aux constructeurs de même que des renseignements généraux fournis par la J. Folk & Associates.

Les logements résidentiels admissibles sont définis à la fois en termes de structure (maison individuelle, duplex, etc.) et du mode de la propriété. Cette distinction est importante parce que le mode de propriété influe sur la portée de la garantie offerte.

Aux fins de la présente étude, le mode de la propriété fait référence à la description faite du logement quand il est construit et commercialisé.

**Commentaires:** L'AQCMN ne s'applique qu'aux logements en copropriété et aux logements vendus à des particuliers. Les logements locatifs et les logements subventionnés ne sont pas couverts par la garantie.

- Les frais d'enregistrement auprès du programme d'AQCMN sont fonction d'une échelle de 13 niveaux fondés sur le prix de la maison (qui comprend le terrain), et varient de 215 \$ à 485 \$ par logement.
- Le constructeur est tenu d'enregistrer tous les logements dès qu'il émet un reçu de versement d'acompte ou qu'il obtient le permis de construction, la date la moins tardive étant retenue.
- L'AQCMN ne s'applique pas aux logements locatifs.

<b>ASSURANCE DE LA QUALITÉ DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES<sup>1</sup></b> <b>Enregistrement des logements</b>																																	
Obligation d'enregistrer les logements	Le constructeur est tenu d'enregistrer tous les logements dès qu'il émet un reçu de versement d'acompte ou reçoit le permis de construction, la date la moins tardive étant retenue.																																
Logements admissibles																																	
Propriété privée:																																	
Maison individuelle	Oui																																
Maison jumelée	Oui (sur demande spéciale)																																
Duplex	Oui (sur demande spéciale)																																
Maison en bande	Oui (sur demande spéciale)																																
Maison usinée	Oui (sur demande spéciale)																																
Logement locatif :																																	
Maison indiv.	Ne s'applique pas.																																
Duplex	Ne s'applique pas.																																
Maison en bande	Ne s'applique pas.																																
Appartements	Ne s'applique pas.																																
Logement en copropriété:	Oui																																
Log. subventionné/propriété publique:																																	
Complexes pour pers. âgées	Ne s'applique pas.																																
Logement social	Ne s'applique pas.																																
Autres bâtiments:	Aucun renseignement fourni.																																
Logements inadmissibles	Aucun renseignement fourni.																																
Frais d'enregistrement des logements	<p>Les frais sont établis en fonction du prix d'achat et supposent que le terrain est inclus dans le prix.</p> <p>Note: La T.P.S. de 7 % s'applique à tous les frais.</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th>Prix maison</th> <th>Frais d'enreg.</th> <th>Prix maison</th> <th>Frais d'enreg.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt; 90K</td> <td>215 \$</td> <td>150 001-160K</td> <td>350 \$</td> </tr> <tr> <td>90 001-100K</td> <td>230 \$</td> <td>160 001-170K</td> <td>380 \$</td> </tr> <tr> <td>100 001-110K</td> <td>245 \$</td> <td>170 001-180K</td> <td>400 \$</td> </tr> <tr> <td>110 001-120K</td> <td>265 \$</td> <td>180 001-190K</td> <td>420 \$</td> </tr> <tr> <td>120 001-130K</td> <td>280 \$</td> <td>190 001-200K</td> <td>445 \$</td> </tr> <tr> <td>130 001-140K</td> <td>295 \$</td> <td>&gt; 200K</td> <td>485 \$</td> </tr> <tr> <td>140 001-150K</td> <td>325 \$</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Prix maison	Frais d'enreg.	Prix maison	Frais d'enreg.	< 90K	215 \$	150 001-160K	350 \$	90 001-100K	230 \$	160 001-170K	380 \$	100 001-110K	245 \$	170 001-180K	400 \$	110 001-120K	265 \$	180 001-190K	420 \$	120 001-130K	280 \$	190 001-200K	445 \$	130 001-140K	295 \$	> 200K	485 \$	140 001-150K	325 \$		
Prix maison	Frais d'enreg.	Prix maison	Frais d'enreg.																														
< 90K	215 \$	150 001-160K	350 \$																														
90 001-100K	230 \$	160 001-170K	380 \$																														
100 001-110K	245 \$	170 001-180K	400 \$																														
110 001-120K	265 \$	180 001-190K	420 \$																														
120 001-130K	280 \$	190 001-200K	445 \$																														
130 001-140K	295 \$	> 200K	485 \$																														
140 001-150K	325 \$																																
Annulation de l'enregistrement des logements	En cas de faillite du constructeur, la compagnie d'assurance PAFCO remplit les obligations du constructeur.																																

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où la compagnie PAFCO n'a fourni aucune information (*aucun renseignement fourni*), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à l'AQCMN.

<sup>1</sup> Source: Renseignements généraux fournis par la J. Folk & Associates. Vérifié par la compagnie d'assurance PAFCO.

## 4.6 Construction et inspection

**Méthodologie:** L'information présentée ici est tirée du certificat d'AQCMN et des renseignements généraux fournis par la compagnie d'assurance PAFCO.

**Commentaires:** Puisque les travaux exécutés conformément aux normes de construction en vigueur ne font habituellement pas l'objet d'une réclamation au titre de la garantie, ces normes influent directement sur la portée de la garantie-habitation.

- Les constructeurs accrédités auprès du programme d'AQCMN sont tenus de respecter les normes minimales du Code national du bâtiment.
- PAFCO se réserve le droit, quand bon lui semble, de demander à ce que les travaux soient inspectés.

ASSURANCE DE LA QUALITÉ DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES <sup>1</sup> Construction et inspection	
Norme de construction	Tous les logements doivent être construits conformément aux normes minimales prescrites par le Code national du bâtiment.
Inspection	Laissées à la discrétion de la compagnie PAFCO. Les inspections ont lieu une fois les fondations terminées, lorsque la charpente est montée et à la fin des travaux avant la prise de possession.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où la compagnie PAFCO n'a fourni aucune information (*aucun renseignement fourni*), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à l'AQCMN.

<sup>1</sup> Source: la compagnie d'assurance PAFCO.

#### 4.7 Modes de règlement des différends

**Méthodologie:** Les renseignements compilés dans le tableau qui suit sont tirés du certificat d'AQCMN et des renseignements généraux fournis par la J. Folk & Associates. L'information présentée ici fait référence au consommateur (par opposition au constructeur, comme c'était le cas dans la section traitant de l'adhésion des constructeurs). Les catégories choisies pour décrire le mode de règlement des différends vont des plaintes aux sanctions imposées au constructeur en passant par la conciliation.

**Commentaires:** Puisque PAFCO administre l'AQCMN comme une police d'assurance, la procédure qu'applique la compagnie pour traiter les plaintes et les réclamations des consommateurs est typique de ses autres polices d'assurance.

- En vertu de l'AQCMN, les plaintes sont d'abord transmises au courtier, qui communique à son tour avec le constructeur.
- Quand le constructeur est incapable de donner suite à la plainte du propriétaire, ou qu'il n'y ait pas disposé, la J. Folk & Associates avise la compagnie d'assurance PAFCO. La compagnie informe par écrit le constructeur qu'il dispose de 120 jours pour proposer une solution satisfaisante à la plainte formulée par le propriétaire. Si le différend n'est pas réglé dans les 120 jours, PAFCO nomme un arbitre/expert pour corriger le vice dénoncé.
- PAFCO se réserve le droit de révoquer l'accréditation du constructeur qui ne respecte pas les directives du programme.

<b>ASSURANCE DE LA QUALITE DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES<sup>1</sup></b> <b>Modes de règlement des différends</b>	
Plaintes de l'acheteur	Dès qu'il occupe le logement, le propriétaire est informé du nom du courtier et de la façon de le contacter. Le courtier examine d'abord les plaintes formulées et s'occupe de répondre aux demandes de renseignements liés à la garantie. S'il juge que la plainte du client est justifiée, il agit à titre d'intermédiaire dans le but de faciliter la correction du problème. Par contre, si le courtier estime que la plainte n'est pas fondée, il en avise le client.
Conciliation Procédure appliquée	Oui  Dans le cas où le constructeur omet de corriger le vice dénoncé à la satisfaction du client, on demande au client de fournir des détails sur la plainte, par écrit, au bureau du courtier. La compagnie d'assurance PAFCO est avisée de la situation à cette étape-ci. Avant que le courtier ou PAFCO n'entreprenne d'autres mesures, le constructeur est avisé qu'il dispose de 120 jours pour donner entière satisfaction au propriétaire. Si le problème n'est pas corrigé à l'expiration de ce délai de 120 jours, PAFCO nomme un arbitre/expert. Celui-ci est habilité à demander au constructeur de corriger le vice dénoncé ou à prendre lui-même les mesures nécessaires pour que le vice soit corrigé.
Arbitrage Procédure appliquée	Voir ci-dessus  Voir ci-dessus
Sanctions imposées aux constructeurs membres	Quand un constructeur omet régulièrement de remplir ses obligations, alors qu'il a reçu des avertissements à cet effet, son accréditation auprès du programme peut être révoquée ou ne pas être renouvelée. La compagnie d'assurance PAFCO avise le constructeur de cette décision par courrier recommandé.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où la compagnie PAFCO n'a fourni aucune information (*aucun renseignement fourni*), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à l'AQCMN.

<sup>1</sup> Source: Renseignements généraux fournis par la J. Folk & Associates. Vérifié par la compagnie d'assurance PAFCO.

#### 4.8 Activités non liées à la garantie

**Méthodologie:** L'information présentée ci-dessous a été fournie par la J. Folk & Associates et confirmée par la compagnie d'assurance PAFCO. Soulignons que ces renseignements peuvent ne pas refléter toute l'étendue des activités non liées à la garantie qu'entreprend PAFCO ou la J. Folk & Associates.

**Commentaires:** Comme nous l'avons indiqué précédemment, PAFCO administre l'AQCMN comme un programme d'assurance à but lucratif. Ce qui explique que ses activités n'ayant pas trait à la garantie soient limitées.

- PAFCO prépare des séminaires destinés aux constructeurs ainsi que des séances d'information publiques pour que les constructeurs et les consommateurs se familiarisent avec l'AQCMN.
- Le courtier de la compagnie PAFCO, la J. Folk & Associates, serait accrédité auprès des associations de constructeurs d'habitations de Calgary et d'Edmonton.

ASSURANCE DE LA QUALITÉ DE CONSTRUCTION DES MAISONS NEUVES <sup>1</sup> Activités non liées à la garantie	
Stimulants aux constructeurs	Aucun renseignement fourni.
Éducation et formation	La compagnie d'assurance PAFCO prépare des séminaires pour les constructeurs ainsi que des séances d'information publiques. On en conçoit présentement le format en attendant une décision de la SCHL.
Commercialisation et publicité	Aucun renseignement fourni.
Autres activités	Selon la J. Folk & Associates, les administrateurs du programme sont des membres accrédités auprès de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où la compagnie PAFCO n'a fourni aucune information (*aucun renseignement fourni*), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à l'AQCMN.

<sup>1</sup> Source: la compagnie d'assurance PAFCO.

**PARTIE C:**  
**ÉTUDE SUR LES PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS SUR LE MARCHÉ**  
**DE LA REVENTE**

**AU CANADA**

Le 23 mars 1994

Préparé pour  
la Société canadienne d'hypothèques et de logement

**PARTIE C:  
ÉTUDE SUR LES PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS SUR LE  
MARCHÉ DE LA REVENTE AU CANADA**

**PRÉFACE**

L'information contenue dans ce rapport est fondée sur des renseignements qu'ont fournis les groupes chargés d'administrer les divers programmes de garantie-habitation. Nous n'avons pas tenté de vérifier les déclarations formulées en ce qui a trait notamment à la portée de la garantie ou des programmes. Sachez que le présent rapport vise uniquement à colliger et à résumer des renseignements rendus publics sans pour autant en faire une évaluation.

Les descriptions des caractéristiques des divers programmes proviennent de la documentation publiée sur le sujet ou ont été fournies par les groupes chargés de leur administration. Bien qu'elles soient essentiellement comparables, la façon dont ces caractéristiques sont formulées d'un programme à l'autre peut varier considérablement.

## 1.0 OBJET DE L'ÉTUDE

L'industrie de la construction de logements neufs offre des programmes de garantie-habitation depuis une vingtaine d'années déjà. Dans toutes les régions au Canada, à l'exception des Territoires du Nord-Ouest, l'acheteur d'une nouvelle maison peut se prévaloir de programmes d'assurance, qu'administre l'industrie, contre un certain nombre de vices de construction et de défauts des systèmes. Depuis toujours, ces types de garantie étaient offerts uniquement par des groupes rattachés au Conseil national de garantie des maisons neuves. Et ce n'étaient en général que les maisons neuves qui étaient couvertes par ces régimes d'assurance.

Plus récemment, toutefois, les compagnies d'assurance privée ont intégré le marché de la garantie des maisons neuves et offrent maintenant des garanties pour les maisons sur le marché de la revente. Soulignons que dans ce contexte, une «maison sur le marché de la revente» est une maison dont la garantie pour maison neuve a expiré ou qui n'est pas admissible à ce type d'assurance. Dans la plupart des cas, il s'agit d'une maison qui a au moins cinq ans et dont la garantie pour maison neuve a expiré. Dans le cas où une habitation bénéficiant d'une garantie pour maison neuve est vendue, la garantie est transférable au nouveau propriétaire.

La Société canadienne d'hypothèques et de logements a confié à la firme de consultants Prairie Research Associates Inc. (PRA) la tâche de décrire les programmes offerts en ce moment à la grandeur du Canada. Le rapport que voici est fondé sur des faits et des renseignements précis, qui ne sont pas commentés ni analysés.

Le rapport se divise en deux parties. La première (chapitres 2 et 3) donne un bref aperçu de la méthodologie employée pour présenter l'information, et des principales caractéristiques des programmes de garantie des maisons sur le marché de la revente. La deuxième partie (chapitre 4) décrit les objectifs, les protections offertes ainsi que les diverses procédures inhérentes aux programmes de garantie des maisons sur le marché de la revente au Canada.

## 2.0 MÉTHODOLOGIE

La présente étude est fondée sur l'information fournie par chaque groupe chargé d'administrer les programmes de garantie. Nous avons d'abord téléphoné à chacun d'entre eux dans le but d'expliquer la nature de la recherche que nous voulions conduire. Nous avons alors sollicité des renseignements de base sur les programmes (information rendue publique, trousse d'enregistrement, certificats de garantie types, etc.)

L'information reçue a été répertoriée et compilée dans une série de tables. Une fois les tables préliminaires préparées, nous avons établi d'autres contacts afin d'obtenir l'information manquante. Avant la publication du rapport, les tables ont été vérifiées par des représentants de chaque programme, qui ont fait des ajouts lorsque c'était nécessaire.

Nous nous sommes efforcés dans la mesure du possible d'utiliser des catégories et des définitions semblables pour pouvoir comparer les programmes les uns aux autres. Les descriptions de la méthodologie employée pour chaque table explique pourquoi cette formule n'était pas toujours applicable.

### **3.0 APERÇU DES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS SUR LE MARCHÉ DE LA REVENTE**

#### **3.1 Aperçu descriptif**

Un certain nombre de programmes de garantie des maisons sur le marché de la revente sont offerts présentement au Canada. Ce type de garantie couvre habituellement les principaux systèmes (chauffage, plomberie, électricité) d'une maison qui n'est pas neuve, et est offerte d'habitude par une société immobilière ou de financement pour encourager les gens à acheter ou financer une maison déjà construite. Ce sont les compagnies d'assurance Continental et PAFCO qui émettent présentement des garanties pour les maisons sur le marché de la revente. La compagnie PAFCO offre plus d'un régime de garantie pour ce type d'habitation.

#### **3.2 Caractéristiques générales des programmes de garantie des maisons sur le marché de la revente**

- Deux compagnies d'assurance privée ont commencé récemment à offrir des garanties pour les maisons sur le marché de la revente. Les agences immobilières, les prêteurs hypothécaires et les compagnies fiduciaires vendent ce type de garantie largement à titre de stimulant au financement, garantie qui ne s'applique pas aux maisons neuves, mais couvre plutôt les principaux systèmes (électriques, chauffage et plomberie) des maisons déjà construites.
- Le groupe Dominion administre (mais ne vend pas) la garantie qu'émet la compagnie d'assurance Continental pour les maisons sur le marché de la revente. Les agents immobiliers et les compagnies hypothécaires agissent comme courtiers pour le groupe Dominion.
- La compagnie d'assurance PAFCO émet plus d'une garantie pour les maisons sur le marché de la revente, chacune offrant des protections légèrement différentes contre les systèmes et leurs composantes. Les sociétés immobilières et de prêts hypothécaires qui agissent à titre de courtiers pour PAFCO décident respectivement quelle garantie elles offriront à leurs clients.
- La plupart des maisons sont admissibles à un programme de garantie des maisons sur le marché de la revente, à condition qu'elles aient été construites dans les 50 dernières années.

- La garantie offerte pour une maison sur le marché de la revente peut être sans cesse renouvelée, sous réserve de l'approbation de l'assureur. Les coûts pour la première année échoient généralement à l'agence immobilière ou à la compagnie fiduciaire. À compter de la deuxième année, ces coûts sont normalement défrayés par le propriétaire de la maison.

## 4.0 PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS SUR LE MARCHÉ DE LA REVENTE

### 4.1 Buts et objectifs énoncés

**Méthodologie:** Les buts et objectifs énumérés ci-dessous ont été fournis par les groupes chargés d'administrer les programmes de garantie d'après des tables types que nous leur avons données. Les groupes ont eu la chance de revoir et d'approuver les descriptions que nous avons faites de leurs objectifs avant la publication du rapport.

Les tables ont été conçues pour pouvoir établir facilement une comparaison entre les programmes, et ne tiennent pas compte de la priorité accordée aux différents objectifs. Ainsi, l'ordre dans lequel apparaissent les objectifs peut ne pas traduire le degré d'importance qu'attache à chacun les groupes responsables de l'administration des programmes.

**Commentaires:** Malgré la similarité des objectifs (service de qualité supérieure, satisfaction de la clientèle) des deux programmes de garantie des maisons sur le marché de la revente (groupe Dominion et PAFCO), ils sont exprimés de manière différente:

- L'énoncé de mission du groupe Dominion prévoit l'offre d'une assurance pour les systèmes dont une habitation est dotée qui soit rentable et avantageuse pour le client. L'énoncé de mission de la compagnie PAFCO promet plutôt tranquillité d'esprit et sécurité à l'acheteur ou au propriétaire d'une maison sur le marché de la revente.
- Le groupe Dominion s'est fixé comme objectif de régler les plaintes de la clientèle au moment opportun et de manière équitable. PAFCO encourage ses clients à communiquer avec les représentants du service à la clientèle.

**PROGRAMME DE GARANTIE DES MAISONS SUR LE MARCHÉ DE LA REVENTE**

**Buts et objectifs énoncés**

	<b>RÉGIME OFFERT PAR LA COMPAGNIE DOMINION<sup>1</sup></b>	<b>RÉGIMES OFFERTS PAR LA COMPAGNIE PAFCO<sup>2</sup></b>
Énoncé de mission	Assurer d'une manière rentable et avantageuse les systèmes dont une habitation est dotée.	Offrir une garantie qui procure tranquillité d'esprit et sécurité à l'acheteur ou au propriétaire d'une maison sur le marché de la revente.
Normes	Concerter les efforts avec ceux des associations de constructeurs afin de promouvoir et d'appliquer les normes des codes provinciaux s'appliquant aux réparations des systèmes et des appareils dont une habitation est dotée.	Aucun renseignement fourni.
Service	Offrir un service professionnel et opportun aux représentants du marché du logement ainsi qu'aux consommateurs.	Offrir un service des réclamations 24 heures sur 24 et maintenir un réseau d'entrepreneurs autonomes et d'experts en assurance à la grandeur du Canada en vue de procurer le meilleur service possible à nos clients.
Communication	Offrir un programme souple et réalisable à tous les niveaux: service, satisfaction des représentants du marché du logement et des consommateurs.	Encourager les consommateurs à faire part de leurs préoccupations aux représentants du service à la clientèle à nos bureaux régionaux.
Plaintes	Traiter les plaintes de manière opportune et équitable.	Fournir aux consommateurs de l'information détaillée sur les programmes de sorte à réduire le nombre de plaintes formulées par les consommateurs.
Promotion de l'industrie	Ne s'applique pas.	La promotion relève de chaque responsable de la commercialisation du produit. Des représentants de PAFCO travaillent avec ces personnes et approuvent la documentation devant servir à la promotion.
Formation - perfectionnement professionnel	Informar la communauté immobilière de ses responsabilités potentielles et des solutions qui peuvent être proposées aux consommateurs.	Être des experts dans le domaine des réclamations au titre des garanties en recrutant un personnel qualifié et encourageant le perfectionnement individuel. Poursuivre les projets de recherche et de développement dans le secteur de la garantie-habitation.
Stabilité	Se doter d'un personnel de soutien possédant des connaissances actuarielles et solliciter sans cesse les commentaires des consommateurs.	Consolider notre réputation d'expert au pays à titre de garant de programmes, d'assureur et d'administrateur.
Autre	Promouvoir la souscription à une garantie-habitation auprès des propriétaires canadiens.	Aucun renseignement fourni.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (*aucun renseignement fourni*), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (*ne s'applique pas*).

<sup>1</sup> Source: le groupe Dominion.

<sup>2</sup> Source: la compagnie d'assurance PAFCO. Soulignons que PAFCO offre plus qu'une garantie-habitation. Les renseignements compilés ici peuvent ne pas refléter l'ensemble des activités de PAFCO dans un secteur particulier.

## 4.2 Structure organisationnelle et légale

**Méthodologie:** L'information ci-dessous, qui porte sur l'organisation organisationnelle et légale des groupes chargés d'administrer les programmes de garantie des maisons sur le marché de la revente, a été fournie par les groupes respectifs d'après des tables types que nous leur avons remises.

**Commentaires:** Les garanties des maisons sur le marché de la revente sont émises par des compagnies d'assurance privée, et sont administrées soit directement par la compagnie (PAFCO) ou par une autre compagnie de gestion (Dominion). La structure légale du groupe Dominion et de PAFCO est différente, d'où cette distinction dans la délivrance de la garantie.

**PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS SUR LE MARCHÉ DE LA REVENTE**  
Structure organisationnelle et légale

	RÉGIME OFFERT PAR LE GROUPE DOMINION <sup>1</sup>	RÉGIMES OFFERTS PAR LA COMPAGNIE PAFCO <sup>2</sup>
Année de fondation	1991	1992
Lois applicables	Loi fédérale sur les assurances	Lois provinciales sur les assurances
Type d'entreprise	Société limitée	Compagnie d'assurance privée
Conseil d'administration	Deux administrateurs	Ne s'applique pas.
Terme	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.
Élu/nommé	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.
Compétences	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.
Quorum et décisions	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.
Comités	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.
Fin de l'exercice	31 octobre.	31 décembre.
ADMINISTRATION DU PROGRAMME	Le Régime est administré par un effectif de 42 personnes; le siège social se trouve en Alberta, les succursales en Colombie-Britannique et aux États-Unis de même qu'à Toronto, Montréal, Halifax et Brandon.	Le programme est administré par un département de PAFCO qui regroupe 10 employés à temps plein et plusieurs employés de soutien. PAFCO a des bureaux régionaux à Vancouver, Edmonton, Toronto et Montréal.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (*aucun renseignement fourni*), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (*ne s'applique pas*).

<sup>1</sup> Source: le groupe Dominion.

<sup>2</sup> Source: la compagnie d'assurance PAFCO. Soulignons que PAFCO offre plus qu'une garantie-habitation. Les renseignements compilés ici peuvent ne pas refléter l'ensemble des activités de PAFCO dans un secteur particulier.

### 4.3 Renseignements sur la garantie

**Méthodologie:** Dans tous les cas, l'information a été tirée directement des certificats de garantie fournis par les assureurs. Nous avons communiqué au besoin avec l'assureur pour clarifier certains termes et définitions. Nous avons inclus les renseignements techniques et juridiques contenus dans le certificat chaque fois que c'était possible pour pouvoir établir des comparaisons précises entre les programmes. Il a fallu toutefois éliminer ou modifier une partie des dispositions légales de la garantie pour que ce soit plus facile de présenter l'information.

Les comparaisons qui suivent ne traduisent pas l'ordre dans lequel les dispositions apparaissent dans les certificats de garantie, ni le degré d'importance qu'accorde à une disposition particulière les groupes chargés d'administrer les programmes respectifs. Nous avons choisi des catégories qui permettent de fournir une description générale par opposition à une description exhaustive de la couverture offerte et des procédures appliquées.

La garantie que vend la First Line Trust, et que nous avons choisie de présenter ici, est un exemple de la garantie de «base» qu'offre PAFCO pour les maisons sur le marché de la revente (la couverture offerte dans le cadre de ses autres programmes est plus vaste). Il ne faudrait pas supposer, par conséquent, que la garantie de PAFCO «ne s'applique pas» aux puits, aux piscines, aux appareils ou à d'autres éléments que couvre la garantie de la First Line Trust.

**Commentaires/sommaire:** Les deux garanties décrites ci-dessous couvrent les principaux systèmes (plomberie, chauffage et électricité) et certains appareils, mais ne s'appliquent pas aux éléments de charpente d'une maison qui n'est pas neuve.

- Chaque garantie est émise par une compagnie d'assurance reconnue.
- Les deux garanties exigent le paiement d'une franchise/frais de service de 50 \$ pour chaque problème ou visite.
- La garantie se limite aux principaux systèmes et exclut les éléments de la charpente.
- Il est possible de renouveler sans cesse la garantie d'une maison sur le marché de la revente, sous réserve de l'approbation de l'assureur.

**PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS SUR LE MARCHÉ DE LA REVENTE**  
Garanties offertes

	<b>RÉGIME OFFERT PAR LE GROUPE DOMINION<sup>1</sup></b>	<b>RÉGIME OFFERT PAR LA COMPAGNIE FIRST LINE TRUST<sup>2</sup></b>
Garantie offerte pour la première fois - année	1992	1993
Assureur	Compagnie d'assurance Continental	Compagnie d'assurance PAFCO
Coût	Normalement absorbé durant la première année par la société immobilière ou de prêt hypothécaire. Le propriétaire défraie les coûts à compter de la deuxième année. Le tarif annuel courant est de 349 \$.	Absorbé la première année par la First Line Trust. Le propriétaire défraie les coûts à compter de la deuxième année. Le tarif annuel courant est de 188 \$.
Durée	Aucune durée établie.	Aucune durée établie.
Franchise/frais de service	50 \$ par visite.	50 \$ par visite
Responsabilité maximale	2 500 \$ par élément jusqu'à concurrence de 10 000 \$.	10 000 \$ durant toute période de 12 mois.
Couverture	La garantie s'applique aux systèmes/appareils suivants, pourvu que la maison ait été construite dans les 50 dernières années et que les appareils n'aient pas plus de 15 ans.	La garantie s'applique aux systèmes/appareils suivants, pourvu que la maison ait été construite dans les 50 dernières années. PAFCO se réserve le droit de modifier la garantie quand celle-ci s'applique à une maison qui a plus de 50 ans.
Système central de chauffage	Toutes les pièces constituant le système central de chauffage à l'intérieur du logement, y compris les pompes à chaleur (utilisées pour le chauffage), les éléments de chauffage montés au plancher, au plafond ou à la fenêtre, y compris les appareils de chauffage individuels qui sont assujettis à un élément de la résidence. Les tuyaux ou les serpentins de vapeur ou de chauffage par rayonnement noyés dans le béton dans les planchers, murs ou plafond, jusqu'à concurrence de 500 \$. <b>NON COUVERTS</b> : matériel de chauffage solaire ou calorifères.	Toutes les pièces du système central de chauffage ainsi que les éléments de chauffage montés au mur, au plafond ou à la fenêtre, y compris les appareils de chauffage individuels et les plinthes chauffantes électriques qui sont assujettis aux murs; les pompes à chaleur situées à l'intérieur ou à l'extérieur de la maison; les compresseurs; les systèmes de commande et les réservoirs de stockage d'huile à l'intérieur de la maison.
Réseau de plomberie	Toute la tuyauterie d'évacuation, de ventilation, de vidange, de gaz et d'eau domestique et les boîtiers de raccordement, pourvu qu'elle soit à l'intérieur du logement (si la tuyauterie est noyée dans le béton, jusqu'à concurrence de 500 \$); les composants à l'intérieur du réservoir de toilettes, les robinets d'alimentation et les colonnes montantes se rendant jusqu'aux éviers, lavabos, toilettes, cuves à lessive et baignoires. <b>NON COUVERTS</b> : baignoires et douches, enceintes de douche et bassins de baignoires, éviers, calfeutrage et application de coulis, fosses septiques, régulateurs de pression, pression insuffisante ou excessive, limitation du débit entraînée par la rouille, la corrosion ou les produits chimiques, pompes d'éjecteur d'égout, réservoirs de rétention ou de stockage, raccords et bains de vapeur.	Les raccords et les tuyaux d'évacuation, de ventilation, de vidange, de gaz et d'eau obstrués, brisés ou présentant des fuites. Travaux liés à la tuyauterie noyée dans le béton jusqu'à concurrence de 500 \$. Les drains d'évier bouchés et les fuites des robinets ou des toilettes ne sont pas couverts.

**PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS SUR LE MARCHÉ DE LA REVENTE**

*Garanties offertes*

	<b>RÉGIME OFFERT PAR LE GROUPE DOMINION<sup>1</sup></b>	<b>RÉGIME OFFERT PAR LA COMPAGNIE FIRST LINE TRUST<sup>2</sup></b>
Chauffe-eau	Toutes les soupapes de commande de gaz, les thermostats, les éléments de chauffage, le brûleur et la veilleuse, les moteurs du ventilateur de soufflage du brûleur et les roues soufflantes, les pompes à huile, les disques de type statique, les tubes d'air, les tuyères et les canalisations d'arrosage, les filtres, les tamis, les roues motrices, les fils d'allumage, les électrodes, les bornes et transformateurs, les soupapes de sûreté et de sécurité thermique, les ensembles à thermocouple, les vannes de purge, les raccords de tuyaux à fumée, les raccordements électriques, les connexions des câblages et le réservoir du chauffe-eau. <b>NON COUVERTS</b> : chauffe-eau solaire, composants solaires, réservoirs de rétention ou de stockage et panne entraînée par des dépôts minéraux.	Toutes les soupapes de commande de gaz, les thermostats, les éléments de chauffage, le brûleur et la veilleuse, les soupapes de commande de gaz, les moteurs de ventilateur de soufflage du brûleur et les roues soufflantes, les pompes à huile, les disques de type statique, les tubes d'air, les tuyères et les canalisations d'arrosage, les filtres et les tamis, les roues motrices, les fils d'allumage, les électrodes, les bornes et transformateurs, les soupapes de sûreté et de sécurité thermique, les ensembles à thermocouple, les vannes de purge, les raccords et les tuyaux à fumée et le réservoir du chauffe-eau.
Système électrique	Tous les interrupteurs et les prises de courant (sorties), la distribution du système central d'aspiration, les ouvre-portes de garage, les circuits électriques (y compris les réparations des courts-circuits électriques), le panneau à disjoncteurs, tous les disjoncteurs et les boîtes de fusibles. <b>NON COUVERTS</b> : les timbres de portes, les carillons, l'interphone et le câblage de grosseur inadéquate, les pannes de courant ou les surtensions.	Tous les interrupteurs et prises de courant, les circuits électriques (y compris les réparations des courts-circuits électriques), le panneau à disjoncteurs, tous les disjoncteurs et les boîtes de fusibles.
Tuyauterie	Tous les types de conduits accessibles apparents liés à un système central de climatisation d'air ou un système central de chauffage. <b>NON COUVERTS</b> : les registres et les grilles.	Tous les types de conduits accessibles ou apparents liés à un système central de climatisation d'air ou à un système central de chauffage.
Système de climatisation d'air central	Tous les types et pièces des systèmes de commande électrique, compresseurs extérieurs et pompes à chaleur, refroidisseurs évaporatifs et tous les types et pièces des appareils individuels (non central) fixés en permanence au logement dans les murs. La garantie entre en vigueur trente (30) jours après le démarrage ou les périodes d'exploitation saisonnières. <b>NON COUVERTS</b> : les installations de climatisation d'air fonctionnant au gaz, le boîtier du condensateur, les grilles à registre, les filtres, les filtres à air électroniques, les climatiseurs type fenêtre, les réservoirs soulevés et les humidificateurs.	Toutes les pièces des systèmes centraux ainsi que les climatiseurs d'air qui sont montés en permanence dans la maison et qui ne sont pas portatifs (non montés dans une fenêtre, par ex.), les pompes à chaleur à l'intérieur ou à l'extérieur de la maison, les refroidisseurs évaporatifs, les compresseurs et les systèmes de commande.
Pompes de puits et de puisard	Les pompes domestiques de puits et de puisard à l'intérieur ou à l'extérieur du logement et les pompes immergées dans les puits. <b>NON COUVERTS</b> : les boîtiers de puits, les réservoirs sous pression, les tuyaux et les canalisations de courant se rendant au réservoir sous pression ou le reliant au logement principal, les réservoirs de rétention ou de stockage et les nouveaux travaux de forage.	Ne s'applique pas.

**PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS SUR LE MARCHÉ DE LA REVENTE**

Garanties offertes

	<b>RÉGIME OFFERT PAR LE GROUPE DOMINION<sup>1</sup></b>	<b>RÉGIME OFFERT PAR LA COMPAGNIE FIRST LINE TRUST<sup>2</sup></b>
Appareils électroménagers	Les réfrigérateurs, cuisinières, fours, machines à laver, sècheuses et appareils encastrés suivants : lave-vaisselles, micro-ondes, broyeurs de déchets, compacteurs pour ordures ménagères, adoucisseur d'eau, ventilateur de plafond, ventilateurs mural et d'extraction. <b>NON COUVERTS</b> : micro-ondes - horloge programmatrice, tablettes, sonde thermique, rôtisseries; cuisinière/four - sonde thermique, rôtisseries; machine à laver - mini tubes en plastique, distributeurs, vêtements endommagés; réfrigérateur - doublure et joint de porte. Ce contrat de services s'applique aux pièces de manoeuvre des appareils électroménagers et ne couvrent pas les boutons, interrupteurs, poignées, charnières, portes ou clayettes en plastique, courroies, éléments de structure, articles décoratifs et rouille.	Ne s'applique pas.
Accessoires de piscine, de station thermale et de bain tourbillon	Appareils de chauffage, pompes, moteurs, relais, roues motrices, minuteriers, soupape de circulation inverse et tuyauterie au-dessus du niveau du sol. La garantie entre en vigueur trente (30) jours après le démarrage ou les périodes de fonctionnement saisonnières. <b>NON COUVERTS</b> : filtres, moteurs du balai de piscine, lampes, doublures, installations électriques enfouies ou noyées dans le béton, plomberie ou canalisations de gaz, matériel de nettoyage, défauts de structure, matériel solaire et sorties à jet puissant.	Aucun renseignement fourni.
Autres	Aucun renseignement fourni.	Quand le fournisseur d'un service doit, pour réparer le système de refroidissement/de chauffage central ou les systèmes électriques, percer des trous dans les murs, les planchers ou les plafonds, PAFCO défraie les coûts des réparations, jusqu'à concurrence de 500 \$. Les travaux de décoration suivant les réparations, notamment le papier peint, la peinture et les moulures, ne sont pas couverts. En cas de panne du système de chauffage central, sous réserve qu'il n'y ait pas de source de chauffage secondaire, que la température extérieure soit sous 0°C, et qu'on s'attende à ce que les réparations nécessitent plus de 24 heures, le Programme versera jusqu'à à 50 \$ par jour en frais d'hébergement aux occupants de l'habitation (jusqu'à concurrence de 250 \$) durant la période des travaux.
Limites et exclusions	Le groupe Dominion n'est pas responsable des réparations ou des remplacements résultant de:	Le Programme ne couvre aucune pertes, dommages, dépenses engagées, pannes ou défauts résultant de:

**PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS SUR LE MARCHÉ DE LA REVENTE**  
Garanties offertes

	<b>RÉGIME OFFERT PAR LE GROUPE DOMINION<sup>1</sup></b>	<b>RÉGIME OFFERT PAR LA COMPAGNIE FIRST LINE TRUST<sup>2</sup></b>
Assurance des propriétaires	Risques couverts ou pouvant être couverts par toute police d'assurance du propriétaire, achetée ou pas (par ex.: puisque le propriétaire peut acheter une assurance contre les dommages résultant d'une fuite du réservoir d'eau, la garantie couvrirait le réservoir d'eau, mais pas les dommages causés par l'eau. Autre exemple similaire: les dommages résultant d'une fuite des tuyaux gelés par suite d'une panne du système de chauffage. La garantie couvrirait le remplacement/réparation de la fournaise mais pas les dommages causés par l'eau).	Causes extérieures: changements des éléments de charpente, gel, incendie, pannes électriques, inondation, vents, eau, éclairs, boue, tremblement de terre, glace, neige fondue, explosion, guerre, ordre de toute autorité civile, intrusion d'une ou de personne(s) non autorisée(s), vandalisme, méfaits causés avec intention de nuire, déchirements en morceaux soudains et accidentels ou tout autre accident ou événement autre que l'utilisation normale de la propriété, ou toute cause qui pourrait être couverte par ce qu'on appelle normalement la «garantie à long terme» ou par l'assurance du propriétaire.
Utilisation non recommandée	Utilisation de systèmes, d'appareils, de composantes ou de pièces à des fins autres que celles spécifiées par le fabricant.	Utilisation de systèmes, d'appareils, de composantes ou de pièces à des fins autres que celles spécifiées par le fabricant.
Entretien	Défaut de procurer un entretien normal et adéquat.	Défaut de procurer l'entretien normal et adéquat spécifié par le fabricant pour la composante en question.
Modification	Modification, ajout ou retranchement effectué dans le but de corriger un ampérage électrique inadéquat ou la variation de puissance de tous systèmes, appareils, composantes ou pièces de ces systèmes et appareils.	Modification, ajout ou retranchement visant tous systèmes, appareils, composantes ou pièces de ces systèmes ou appareils.
Efficacité	Rendement et efficacité inadéquats de toutes composantes, déficiences conceptuelles ou mauvaise installation.	Rendement inadéquat ou nul de toute composante d'une habitation, mauvaise installation de l'équipement ou déficiences conceptuelles.
Livraison tardive des pièces	Livraison tardive des pièces; toutes pertes ou dommages résultant du fait que les pièces ne sont pas disponibles.	Livraison tardive des pièces.
Murs	Dépenses engagées pour percer ou fermer des murs, des planchers et des plafonds, et pour retirer des armoires ou des surfaces de comptoirs dans le but de faciliter l'accès, ou tous dommages en résultant.	Voir ci-dessus.
Dommages secondaires	Pertes, dommages ou dépenses engagées visant tous systèmes, composantes ou pièces couvertes par la garantie.	Pertes conséquentielles.
Défauts acceptés/apparents	Toutes conditions dont était au courant toute partie avant l'entrée en vigueur de la présente police ou du présent certificat.	Condition qui existait déjà et qui fait l'objet d'une réclamation durant les six premiers mois suivant l'entrée en vigueur de la garantie.
Modernisation	Toutes infractions au code en vigueur ou modernisations de systèmes, d'appareils, de composantes ou de pièces exigés par la loi ou les règlements.	Toutes infractions aux codes du bâtiment, règlements ou autres lois (tous travaux de modernisation ou services requis pour respecter le code du bâtiment, les règlements ou autres lois ne sont pas couverts).
Gel	Gel du système de chauffage ou de la plomberie.	Gel du système de chauffage ou de la plomberie.
Défaut de remplir ses obligations	Défaut du titulaire d'un contrat de services de remplir ses obligations.	Défaut du propriétaire de prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir d'autres dommages suivant un incident qui a fait l'objet d'une réclamation en vertu du présent programme. Tous actes de mauvaise foi de la part du propriétaire.

PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS SUR LE MARCHÉ DE LA REVENTE		
Garanties offertes		
	RÉGIME OFFERT PAR LE GROUPE DOMINION <sup>1</sup>	RÉGIME OFFERT PAR LA COMPAGNIE FIRST LINE TRUST <sup>2</sup>
Impact	Domages causés à un appareil ou à un système couvert résultant d'un impact.	Aucun renseignement fourni.
Logements locatifs	Tous appareils ou systèmes loués ou empruntés.	Aucun renseignement fourni.
Aucun défaut relevé	Aucun défaut relevé au moment où le service a été demandé.	Aucun renseignement fourni.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (*aucun renseignement fourni*), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (*ne s'applique pas*).

<sup>1</sup> Source: Certificat de garantie du groupe Dominion.

<sup>2</sup> Source: Certificat de garantie de la compagnie First Line Trust. Veuillez noter que la garantie qu'offre la First Line Trust est un exemple de garantie «de base». La compagnie d'assurance PAFCO offre d'autres régimes de garantie, dont la portée est plus vaste que celle décrite ici.

#### 4.4 Procédures d'inspection

**Méthodologie:** L'information présentée ci-dessous est tirée des certificats de garantie et des renseignements généraux fournis par les groupes chargés d'administrer les programmes de garantie des maisons sur le marché de la revente.

**Commentaires:** Puisque le type de garantie dont il est question ici s'applique aux maisons qui sont déjà construites, les groupes chargés d'administrer les programmes de garantie ne peuvent appliquer aucune mesures de contrôle à l'égard des maisons qu'ils assurent. La tâche donc de limiter les responsabilités des groupes administrant les programmes revient en majeure partie à l'agent immobilier ou au responsable de la compagnie fiduciaire qui assure la maison.

Aucun des groupes chargés d'administrer les programmes de garantie des maisons sur le marché de la revente n'inspecte lui-même les habitations qu'il assure. Ils demandent plutôt aux propriétaires de signer une déclaration attestant du bon fonctionnement de tous les systèmes au moment de l'achat de la maison.

**PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS SUR LE MARCHÉ DE LA REVENTE**  
**Procédures d'inspection**

	<b>RÉGIME OFFERT PAR LE GROUPE DOMINION<sup>1</sup></b>	<b>RÉGIMES OFFERTS PAR PAFCO<sup>2</sup></b>
Normes de construction	Ne s'applique pas.	Ne s'applique pas.
Inspection	Avant la vente d'une maison qui n'est pas neuve, l'agent immobilier peut demander au propriétaire de signer une stipulation d'exonération (affidavit) attestant du bon fonctionnement de tous les systèmes dont est dotée l'habitation qu'il achète. C'est à l'agent immobilier de prendre cette décision et de faire diligence raisonnable; il peut aussi demander à ce que la maison soit inspectée par un inspecteur indépendant. Des techniciens qualifiés examinent les réclamations et peuvent décider d'effectuer les travaux de réparation.	PAFCO obtient une déclaration signée par le propriétaire attestant du bon fonctionnement de tous les systèmes avant d'émettre une police d'assurance. PAFCO n'inspecte pas les maisons qu'elle assure.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (*aucun renseignement fourni*), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (*ne s'applique pas*).

<sup>1</sup> Source: Le groupe Dominion.

<sup>2</sup> Source: La compagnie d'assurance PAFCO. Veuillez noter que PAFCO offre plus qu'un régime de garantie-habitation. L'information contenue dans ce tableau peut ne pas refléter toute l'étendue des activités de la compagnie dans un secteur particulier.

#### 4.5 Modes de règlement des différends

**Méthodologie:** Les renseignements compilés dans le tableau qui suit sont tirés des certificats de garantie et des renseignements généraux fournis par les groupes chargés d'administrer les programmes de garantie des maisons sur le marché de la revente. L'information présentée ici fait référence au consommateur. Les catégories choisies pour établir une comparaison entre les modes de règlement des différends vont de la formulation de la plainte comme telle au règlement de celle-ci.

**Commentaires:** La marche à suivre pour traiter les plaintes formulées se fonde sur les modes de règlement auxquels on a habituellement recours pour traiter la plupart des réclamations d'assurance. En ce qui concerne les deux programmes décrits ici, le consommateur adresse d'abord sa plainte à un expert en assurance. Quand celui-ci ne peut trouver une solution satisfaisante, il réfère le dossier au superviseur des réclamations. Lorsque celui-ci n'est pas plus en mesure de résoudre le problème, il demande au client de s'adresser à un administrateur cadre du programme.

**PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS SUR LE MARCHÉ DE LA REVENTE**  
**Modes de règlement des différends**

	<b>RÉGIME OFFERT PAR LE GROUPE DOMINION<sup>1</sup></b>	<b>RÉGIMES OFFERTS PAR PAFCO<sup>2</sup></b>
Plaintes de l'acheteur	Transmises par écrit aux administrateurs du Programme. Les plaintes sont ensuite référées au superviseur des réclamations, qui les examine. Cet examen terminé, lequel peut nécessiter une inspection, le superviseur informe par écrit le client de la décision qu'il a prise. Si la solution proposée ne satisfait pas le client, celui-ci peut en appeler devant le service administratif des assurances. Le service examine le dossier et communique sa décision par écrit au client. Les clients qui ne sont pas satisfaits de la décision rendue par le service administratif des assurances sont priés de s'adresser au Better Business Bureau.	Les plaintes sont d'abord formulées par écrit à un expert en assurance. Quand celui-ci est incapable de proposer une solution qui satisfasse le client, ce dernier est prié de s'adresser au superviseur des réclamations. Après avoir examiné le dossier, le superviseur communique sa décision par écrit au client. Si le client n'est toujours pas satisfait de la solution proposée, il peut interjeter appel devant le vice-président des ventes et de la commercialisation.
Conciliation	Non	Non
Procédures appliquées	Ne s'applique pas	Ne s'applique pas
Arbitrage	Non	Non
Procédures appliquées	Ne s'applique pas	Ne s'applique pas

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (*aucun renseignement fourni*), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (*ne s'applique pas*).

<sup>1</sup> Source: Le groupe Dominion.

<sup>2</sup> Source: La compagnie d'assurance PAFCO. Veuillez noter que PAFCO offre plus qu'un régime de garantie-habitation. L'information contenue dans ce tableau peut ne pas refléter toute l'étendue des activités de la compagnie dans un secteur particulier.

#### 4.6 Activités non liées à la garantie

**Méthodologie:** L'information présentée ci-dessous a été fournie par les groupes chargés d'administrer les programmes de garantie des maisons sur le marché de la revente. Soulignons que ces renseignements peuvent ne pas refléter toute l'étendue des activités non liées à la garantie qu'entreprennent ces groupes.

**Commentaires:** Les groupes chargés d'administrer les programmes de garantie des maisons sur le marché de la revente collaborent à peu d'activités qui ne soient pas liées à la garantie. Situation probablement attribuable au mandat dont chaque groupe est investi, et qui se limite à l'offre d'une assurance-habitation.

- Les activités non liées à la garantie qu'entreprend le groupe Dominion consistent en gros à offrir une formation et de l'information aux membres de la communauté immobilière.
- Le groupe chargé d'administrer la garantie émise par PAFCO ne collabore pas, en tant que tel, à aucune activité qui n'ait pas trait à la garantie, bien que ce soit le cas de la compagnie d'assurance PAFCO, prise dans son ensemble.

**PROGRAMMES DE GARANTIE DES MAISONS SUR LE MARCHÉ DE LA REVENTE**

*Activités non liées à la garantie*

	<b>RÉGIME OFFERT PAR LE GROUPE DOMINION<sup>1</sup></b>	<b>RÉGIMES OFFERTS PAR PAFCO<sup>2</sup></b>
Éducation et formation	Formation des membres de la communauté immobilière via des congrès, des séminaires, de la documentation et des vidéos.	Ne s'applique pas.
Commercialisation, publicité	Efforts de commercialisation de la garantie-habitation auprès de la communauté immobilière, par l'entremise de documentation et de séminaires, pour que celle-ci puisse établir des rapports individuels avec le consommateur.	Ne s'applique pas.
Autres activités	Aucun renseignement fourni.	Ne s'applique pas.

Nous avons indiqué dans le tableau les cas où les groupes chargés d'administrer les programmes n'ont fourni aucune information sur un sujet particulier (*aucun renseignement fourni*), de même que les points qui ne s'appliquaient pas à certains programmes (*ne s'applique pas*).

<sup>1</sup> Source: Le groupe Dominion.

<sup>2</sup> Source: La compagnie d'assurance PAFCO. Veuillez noter que PAFCO offre plus qu'un régime de garantie-habitation. L'information contenue dans ce tableau peut ne pas refléter toute l'étendue des activités de la compagnie dans un secteur particulier.

**ANNEXE A**  
Cadre de référence

## ANNEXE A -- CADRE DE RÉFÉRENCE

AUCUN CHANGEMENT NE PEUT ÊTRE APPORTÉ À LA PRÉSENTE SECTION ET AUX SUIVANTES SANS L'AUTORISATION ÉCRITE DE LA SOCIÉTÉ.

### 1. GESTION DU PROJET:

Enquêteur principal: Greg Mason

Agente de projet de la SCHL: Anne Price

### 2. ÉNONCÉ DES TRAVAUX:

Le consultant préparera un document d'information sur l'expérience actuelle et passée en matière de garantie des maisons neuves au Canada. Le document doit être fondé sur les faits et présenter des renseignements aussi complets que possible à propos des activités et des réalisations de tous les groupes qui administrent des programmes de garantie, depuis l'établissement de ces programmes jusqu'à aujourd'hui.

Le rapport doit fournir suffisamment de renseignements de base pour permettre à un lecteur peu ou pas renseigné sur le sujet de bien saisir le concept de la garantie des maisons neuves, les principales différences entre les régimes offerts et l'évolution de ceux-ci au fil des ans.

### 3. TÂCHES À RÉALISER:

#### NATURE DU RAPPORT

Les données et l'information concernant chaque groupe chargés d'administrer les programmes de garantie offerts au Canada seront fondés sur des faits. Le projet n'a pas pour but de présenter dans le rapport les points de vue des particuliers, des institutions et des groupes qui représentent l'industrie, de dégager les problèmes ayant trait aux garanties offertes et d'en discuter.

#### DONNÉES ET RENSEIGNEMENTS

Des données et des renseignements doivent être fournis pour chacun des programmes suivants, depuis la date de leur lancement jusqu'en 1993.

- A)
  - le programme de garantie des maisons neuves de la C.-B. et du Yukon (NHWP of British Columbia and Yukon);
  - le programme de garantie des maisons neuves de l'Alberta (NHWP of Alberta);
  - le programme de garantie des maisons neuves de la Saskatchewan (NHWP of Saskatchewan);
  - le programme de garantie des maisons neuves du Manitoba (NHWP of Manitoba Inc.);
  - le Régime de garantie des logements neufs de l'Ontario;
  - le Plan de garantie des maisons neuves de l'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec (APCHQ);
  - le Programme de garantie des maisons neuves de l'Atlantique.
- B) Autre régime administré par l'industrie:
  - ACQ (Association des constructeurs du Québec)
- C) Régimes non administrés par l'industrie:
  - la compagnie d'assurance PAFCO
  - autres (actuels et anciens).

La recherche doit être approfondie et porter sur les éléments énumérés ci-dessous, sans nécessairement s'y restreindre.

#### **Vue d'ensemble**

- Concept de la garantie des maisons neuves
- Historique des programmes (date d'établissement, raison d'être, principales modifications)
- Buts et objectifs
- Lois pertinentes

#### **Aperçu descriptif**

- Structure organisationnelle et légale
- Procédures d'inscription et d'inspection
- Activités couvertes (par ex. : maison neuve, rénovation)

- Activités non liées à l'assurance (par ex. : formation et information relative au bâtiment, promotion de l'industrie, sensibilisation du public, services d'orientation pour les constructeurs)
- Administration du programme
- Normes de construction
- Conditions d'admissibilité et processus de sélection
- Modes de règlement des différends
- Portée géographique

### **Aperçu statistique**

- Renseignements détaillés sur la portée de la garantie (par ex. : types de logement et modes d'occupation, montant de la responsabilité, type de protection, durée)
- Frais (d'adhésion, d'inscription et de renouvellement)
- Réclamations (demandes d'indemnité, paiements, types de règlement)
- Constructeurs et logements admis
- Constructeurs refusés
- Garanties accordées par type de logement
- Situation financière (information contenue dans le rapport du vérificateur)
- Part du marché (inscriptions en proportion des mises en chantier)
- Plaintes de la part des acheteurs (nombre, nature)
- Faillite des constructeurs

### **FORMAT**

Le document produit sera formé en majeure partie de tableaux regroupant les données et les renseignements obtenus. À cette fin, les données seront normalisées autant que possible pour qu'il soit plus facile d'établir des comparaisons entre les divers programmes de garantie. Quand cette normalisation ne convient pas ou qu'elle est impossible, les explications qui accompagnent les tableaux permettront au lecteur de bien comprendre l'information présentée.

Autant que faire se peut, le document sera constitué de tableaux récapitulatifs qui facilitent la présentation des données relatives à chacun des groupes chargés d'administrer les programmes de garantie de même que les comparaisons entre les divers programmes.

## PHASES

Le document sera produit en deux étapes. La première prévoit la préparation et la soumission d'un projet de rapport fondé sur les points énumérés à l'annexe A. La deuxième étape consiste à préparer un document final en tenant compte des commentaires de la Société sur le rapport provisoire.