

Guide de qualité

Prévenir pour mieux bâtir

Un engagement envers la qualité

Depuis plus de 30 ans, l'ACQ Résidentiel s'impose comme un acteur incontournable dans l'écosystème de la construction et de la rénovation résidentielle au Québec. Nous travaillons en collaboration avec les entrepreneurs afin de garantir la qualité des bâtiments sous nos couvertures. Pour y arriver, nous veillons notamment par notre guide de qualité à prévenir plutôt qu'à réagir.

Dans cette optique, la prévention en chantier est devenue une source de fierté qui se transpose clairement dans nos faibles taux de réclamation. La rigueur et la fréquence élevée de nos suivis en chantier, la compétence de notre équipe technique et le détail de nos rapports d'inspection ont contribué grandement à ces résultats.

Ce guide de qualité va au-delà de nos interventions en chantier, mais présente l'ensemble des actions prises par l'ACQ Résidentiel pour garantir la qualité des constructions résidentielles.

Il évolue année après année et nous assure un accompagnement de très haut niveau auprès des entrepreneurs afin de mieux construire, et ce dans le but ultime de livrer des unités de grande qualité aux résidents du Québec.



David Martellino
Directeur général de l'ACQ Résidentiel



Leader de la qualité en habitation au Québec.

La qualité de construction est au cœur des activités de l'ACQ Résidentiel. Par le biais de nos garanties, nos équipes d'experts accompagnent les entrepreneurs tout au long de leurs projets afin de maintenir des standards de construction de haut niveau et ainsi assurer la protection des consommateurs une fois les unités d'habitation livrées.

Pour assurer le contrôle de qualité des bâtiments, l'ACQ Résidentiel procède à des inspections rigoureuses en chantier à toutes les étapes clés de la construction. Ces nombreuses inspections sont documentées et permettent aux entrepreneurs d'assurer des suivis avec leurs professionnels et sous-traitants. L'objectif est d'identifier les problèmes en amont, de procéder aux correctifs si nécessaires et ainsi réduire au maximum le risque de réclamations.

+ 6 000
projets enregistrés

+ 28 000
inspections réalisées

100 %
des projets sont inspectés,
rapports à l'appui



Excellence, innovation et mieux-être
PCE 2024



Excellence en gestion d'entreprise
PPQ 2023



Excellence en gouvernance
ICO 2023

30 ans
d'expertise



Table des matières

- 8** Les bâtiments visés
- 10** L'équipe de l'ACQ Résidentiel en inspection
- 12** Études des plans et devis
- 15** Inspections en chantier
- 18** Non-conformités, déficiences et recommandations
- 20** Suivi des correctifs
- 22** Évaluation de l'entrepreneur
- 24** Principales non-conformités détectées en inspection
- 25** Prévenir les problématiques les plus fréquentes en réclamations
- 26** Soutien et conseils techniques aux entrepreneurs

ANNEXE

100 %

**des projets d'habitation inspectés.
Sans compromis.**



Des inspections en chantier à toutes les étapes de la construction

- **Plus de 500** points vérifiés
- **Rapport d'inspection détaillé** transmis à l'entrepreneur
- **Suivi des non-conformités soulevées** auprès des entrepreneurs
- **Répartition des inspections sur les 5 grandes étapes** de la construction, incluant l'inspection systématique avant la fermeture des murs et plafonds



Services techniques sur mesure

- **Services complémentaires selon les besoins** des entrepreneurs
- **Expertise technique** (infiltration, thermographie, tests d'eau, etc.)
- **Inspections de qualité** prélivraison

NOTRE RÔLE EST DE PRÉVENIR LES MALFAÇONS

en identifiant les problématiques et en proposant des solutions efficaces et adaptées afin d'assurer la qualité des projets en construction.

L'ACQ Résidentiel inspecte les bâtiments et unités d'habitations des projets de construction et de rénovation couverts par ses différents plans de garantie.

Le programme d'inspection décrit dans ce document est spécifique aux bâtiments de condos neufs en hauteur, à la transformation d'immeuble en copropriété et de construction d'habitations locatives, ainsi que pour tous immeubles résidentiels ou commercial pour les projets de rénovation.





01. Les bâtiments visés



Palma Condominiums par Devimco



Qualité Condo

Construction de condos en hauteur et transformation d'immeuble en copropriété

Bâtiments de la sous-catégorie 1.3

- Des bâtiments **neufs** destinés à des fins principalement résidentielles et **détenus en copropriété divise par le bénéficiaire de la garantie**:
 - Un bâtiment multifamilial comprenant plus de quatre (4) parties privatives superposées, sans tenir compte dans le calcul de ces quatre (4) parties, des espaces privatifs dont l'usage est le stationnement ou le rangement.
- Des bâtiments **transformés** destinés à des fins principalement résidentielles et **détenus en copropriété divise par le bénéficiaire de la garantie**:
 - Ces bâtiments ne sont pas 100 % neufs, car une partie de la structure a été conservée et supporte la nouvelle construction (structurallement pertinente).



Qualité Multilogements

Construction locative

- Des bâtiments **neufs** ou **transformés** destinés à des fins principalement résidentielles et **non détenus en copropriété divise par le bénéficiaire de la garantie**:
 - Un bâtiment multifamilial de plus de 5 logements.



Projet Aura sur le Square 2 - Groupe Montclair



Qualité Unité en inventaire

(de plus de 24 mois)

- Immeuble **faisant partie** d'une copropriété :
 - Unité privative dont la fin des travaux des parties communes est déclarée depuis plus de 24 mois, mais sans dépasser 60 mois, et n'ayant jamais eu de bénéficiaire.
- Immeuble **ne faisant pas partie** d'une copropriété :
 - Unité dont la fin des travaux est reconnue depuis plus de 24 mois, mais sans dépasser 60 mois, et n'ayant jamais eu de bénéficiaire.



Qualité Rénovation

- Tout immeuble d'usage résidentiel ou commercial



02. L'équipe de l'ACQ Résidentiel en inspection



Les inspecteurs en chantier

- Travaillent sous la supervision du Directeur technique;
- Sont tous membres d'un ordre professionnel;
- Effectuent les inspections de chantier et autres expertises selon les besoins;
- Documentent leurs constats sous forme de rapport d'inspection détaillée transmis aux divers intervenants;
- Travaillent en collaboration avec les entrepreneurs de façon préventive et en soutien technique tout au long des travaux;
- S'assurent d'obtenir tous les documents techniques requis en lien avec les projets sous garantie (plans, devis, dessins d'atelier, études, attestations professionnelles, etc.);
- Effectuent un suivi des correctifs des non-conformités constatés en chantier;
- Répondent aux entrepreneurs pour toutes questions techniques en lien avec les rapports d'inspection ou autre.



Pour assurer la qualité et la crédibilité de nos inspections, tous nos inspecteurs et nos conseillers techniques sont membres de l'Ordre des technologues professionnels du Québec.



Les conseillers techniques

- Travaillent sous la supervision du Directeur technique;
- Sont tous membres d'un ordre professionnel;
- Effectuent l'étude des plans et devis lors de l'accréditation de nouveaux projets;
- Répondent aux questions des entrepreneurs en tout temps;
- Assurent un appui technique aux entrepreneurs et aux inspecteurs;
- Veillent à la mise à jour interne des codes et des normes de construction;
- Développent des documents techniques de référence (ex.: fiches techniques, aide-mémoire).



03. Études des plans et devis



Une évaluation minutieuse

Le processus d'inspection de l'ACQ Résidentiel débute bien avant les premières inspections en chantier. Avant l'enregistrement d'un projet, l'entrepreneur est soumis à une évaluation minutieuse basée sur des critères techniques, financiers, juridiques et historiques.

À la suite de cette évaluation, le projet sera également étudié selon plusieurs critères spécifiques. Une série de mesures qui visent à valider les qualifications et compétences de l'entrepreneur et la conformité du projet, et ce, avant même que la construction débute.



Une étude préliminaire

Pour chaque projet soumis à notre garantie, une étude préliminaire de tous les plans et devis est effectuée par un conseiller technique. Une étape cruciale et indispensable qui permet de soulever de possibles non-conformités de conception avant même le début de la construction du projet.

Cette étape permet entre autres de vérifier la conformité du projet en détail, d'assurer la réception de tous les plans et devis par l'entrepreneur, de valider les versions de Code de construction et de normes relatives au projet, de dresser la liste des attestations de professionnels requises et de soulever tout questionnement au constructeur avant le début des travaux.

Si notre étude est jugée non complète ou nécessite des correctifs, nous exigeons de la part de l'entrepreneur des ajustements et celui-ci devra nous fournir de nouveaux plans et devis selon les directives de notre conseiller technique avant de passer à la prochaine étape du processus d'enregistrement du projet. Nous nous conservons le droit d'exiger tous autres documents si nous le jugeons nécessaire pour compléter notre analyse.



**Depuis maintenant plus de 30 ans,
l'ACQ Résidentiel se démarque par la rigueur
et le nombre de ses inspections en chantier.**

Tous les projets de construction couverts par notre garantie sont inspectés par nos inspecteurs qualifiés, et ce, à chaque étape de la construction.



100 %
des projets sont inspectés



100 %
des étapes de construction sont inspectées

**En tout temps,
sans compromis.**



04. Les inspections en chantier



Nos inspections rigoureuses et systématiques permettent de prévenir les malfaçons en décelant les problématiques en amont et en proposant des solutions pour y remédier avant les prochaines étapes de construction.

Nos rapports d'inspection, qui sont très bien documentés, permettent aux entrepreneurs d'assurer des suivis efficaces avec leurs professionnels et sous-traitants en chantier. Ces nombreuses visites en chantier nous permettent d'assurer des suivis serrés avec l'entrepreneur et contribuent à une prévention soutenue de la qualité de la construction.



Inspections de qualité

Lors de nos inspections de chantier, l'inspecteur attitré au chantier vérifie la qualité de la construction selon une grille d'évaluation spécifique selon l'étape d'avancement des travaux. L'observation de l'inspecteur se fait également au niveau de la conformité des assemblages et des détails relatifs aux plans et devis identifiés préalablement. Toutes les conditions du site pouvant avoir un impact sur la qualité du bâtiment ainsi que tout autre élément jugé pertinent sera analysé et documenté par l'équipe d'inspection.

Les non-conformités observées par l'inspecteur sont mentionnées verbalement à l'entrepreneur avant son départ du chantier et inscrites au rapport d'inspection. **Le rapport d'inspection est habituellement transmis à l'entrepreneur dans un délai de 3 jours ouvrables.** Le nombre d'inspections varie selon l'ampleur et la complexité des travaux, sans jamais être inférieur à 5, couvrant ainsi les 5 étapes de la construction sur chacun des projets.

L'inspection avant la fermeture des murs et plafonds, cruciale au contrôle de qualité lors de la construction d'un bâtiment, est systématiquement effectuée sur l'ensemble des projets accrédités. Cela nous assure de gérer adéquatement notre risque et d'informer rapidement l'entrepreneur de toute non-conformité à corriger. Selon l'ampleur du projet, plus d'une inspection avant gypse peut être requise, couvrant ainsi plusieurs étages ou section de bâtiment lors du chantier.

SAVIEZ-VOUS QUE ?

Nous inspectons plus que n'importe quels autres plans de garantie au Québec !



5 inspections

minimum avant fermeture des murs et plafonds
sur tous nos projets accrédités



11,8 inspections

en moyenne pour les projets de **100 unités et +**



+ de 20 inspections

pour les projets de **grande envergure**



8,3 inspections

en moyenne pour les projets de **100 unités et -**





05. Non-conformités, déficiencies et recommandations



Les non-conformités, les déficiencies et les recommandations sont recueillies et documentées dans un rapport d'inspection qui est habituellement transmis à l'entrepreneur dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la visite d'inspection.

Dans ces rapports, la localisation précise de la problématique, l'article du Code ou de la norme en question, la méthode de correction recommandée ainsi que tous autres détails pertinents sont clairement illustrés, notes et photos à l'appui. Nos inspecteurs d'expérience rédigent des rapports étoffés, professionnels et faciles à comprendre par l'entrepreneur afin de faciliter la coordination des correctifs à faire.

Voir la section 6 pour les suivis des correctifs.



Correctifs à effectuer immédiatement

Identifiées clairement en début de rapport, ces déficiencies et non-conformités sont considérées comme étant à risque pour l'avancement actuel des travaux. Les notes inscrites au rapport informent l'entrepreneur de la gravité du correctif requis et la nécessité d'une intervention immédiate. Pour éviter les délais de correction entre la visite et la transmission du rapport écrit, l'inspecteur avise verbalement l'entrepreneur avant de quitter le chantier le jour de l'inspection.



Correctifs à effectuer d'ici la fin des travaux

Identifiées clairement dans la section appropriée du rapport, ces déficiencies et non-conformités sont considérées comme étant à moindre risque pour l'avancement des travaux. Toutefois, les notes inscrites au rapport informent l'entrepreneur que des correctifs sont requis et à prévoir avant la fin des travaux.



Recommandations

Lors d'une visite en chantier, il se peut que certains éléments non complétés ou en cours soient soulevés par l'inspecteur de façon préventive. L'objectif est de prévenir d'un éventuel risque de correctifs ou encore pour suggérer des méthodes de rechange jugées comme de « meilleures pratiques » afin d'optimiser la qualité de construction. Ces recommandations ne font toutefois pas l'état d'une non-conformité ou d'une déficience.



Quoique non obligatoire, il est à noter que les inspecteurs de l'ACQ Résidentiel veillent à fournir des recommandations adaptées et sujettes à optimiser la qualité générale de la construction. La force et la crédibilité de nos inspections résident dans l'expertise de nos inspecteurs et dans notre volonté à prévenir plutôt qu'à réagir. Nos recommandations visent à aider les entrepreneurs à adopter et intégrer les meilleures techniques dans leur pratique.



06. Suivi des correctifs



L'inspecteur assure le suivi lui-même

Lorsque des déficiencies et des non-conformités sont identifiées en chantier et inscrites au rapport d'inspection, l'entrepreneur à l'obligation d'effectuer les travaux correctifs.

Pour accélérer et simplifier le processus de suivis, l'inspecteur assure lui-même le suivi des correctifs spécifiés à ses rapports. Cette règle d'affaires, spécifique à l'ACQ Résidentiel, favorise une meilleure communication avec les entrepreneurs et vise à réduire les délais des travaux correctifs à faire.

Si les correctifs demandés nécessitent une intervention immédiate, l'entrepreneur peut transmettre des preuves photographiques ou vidéos afin de confirmer les travaux et ainsi, poursuivre les étapes d'avancement du projet. Étant donné la récurrence de nos inspections, plusieurs correctifs peuvent également être confirmés en chantier par l'inspecteur attitré lors de la visite subséquente.



Il est à noter que les inspections d'un même projet sont effectuées par le même inspecteur tout au long du chantier, facilitant ainsi la collaboration de l'entrepreneur et notre connaissance du projet.



Des mesures supplémentaires

Selon le risque et la gravité des travaux, des mesures supplémentaires peuvent être entreprises par l'inspecteur afin de s'assurer que les correctifs sont faits adéquatement et dans un temps acceptable. Ces mesures peuvent se concrétiser par des inspections de suivi, des appels téléphoniques ou courriels auprès de l'entrepreneur, des professionnels ou des sous-traitants. L'inspecteur peut même exiger, au besoin, une attestation provenant d'un professionnel.

Dans certains cas, nous procéderons à des inspections de suivi si:

- Le risque associé à une non-conformité identifiée en chantier est jugé anormalement élevé;
- Des preuves documentant les correctifs apportés aux non-conformités sont jugées insuffisantes;
- Une vérification visuelle des correctifs apportés par l'entrepreneur est nécessaire;
- Il y a un manque de collaboration et de suivi de la part de l'entrepreneur.

Dans certaines situations particulières, l'ACQ Résidentiel se réserve le droit de porter un dossier à l'attention de la RBQ si elle juge que la qualité et la conformité des travaux met à risque la sécurité des travailleurs, du public et/ou des occupants ainsi que la pérennité de l'immeuble.



07. Évaluation de l'entrepreneur



Une évaluation selon plusieurs critères

Chaque entrepreneur accrédité auprès de l'ACQ Résidentiel est évalué selon plusieurs critères relatifs à la qualité de construction des bâtiments et de la gestion de ses chantiers. L'historique des projets de construction de l'entrepreneur est également pris en compte lors de l'évaluation.



Cette étape permet d'assurer une gestion du risque adéquate tant en chantier qu'en cas de réclamations futures.



La récurrence des inspections de chantier

Selon l'évaluation de l'ACQ Résidentiel, la récurrence des inspections de chantier, les garanties financières et tout autre élément jugé pertinent seront pris en considération avant l'accréditation du projet à garantir.

Dans tous les cas, un minimum de 5 inspections est effectué sur chaque projet pour une meilleure gestion du risque et un suivi adéquat des principales étapes de construction.

Il est possible que le nombre d'inspections soit supérieur à la cible d'inspection initialement prévue si les conditions de chantier évoluent, et ce, selon les constats de l'inspecteur responsable.



08. Principales non-conformités détectées en inspection



Un registre annuel

L'ACQ Résidentiel tient à jour un registre annuel des non-conformités fréquemment observés sur les projets sous garantie lors de nos fréquentes inspections de chantier.



Notre équipe d'inspecteurs s'adapte constamment afin de cibler ces non-conformités en amont et d'assurer la qualité constante de la construction.



09. Prévenir les problématiques les plus fréquentes en réclamations



L'évaluation des données de réclamation

Comme la prévention est une pratique bien ancrée aux activités courantes de l'ACQ Résidentiel, nous procédons deux fois par année à l'évaluation des données de réclamation afin d'établir des liens avec les points soulevés en inspection.

À la suite de cette analyse, nous informons adéquatement l'équipe d'inspection de chantier afin qu'elle porte une attention particulière sur les points les plus fréquemment soulevés.



Une étape de communication importante entre nos différents services permet d'accentuer et d'augmenter nos efforts de prévention en chantier sur les éléments soulevés par le Service des réclamations.



10. Soutien et conseils techniques aux entrepreneurs



Des services-conseils

Le rôle de l'ACQ Résidentiel va même au-delà des inspections en chantier. Nos conseillers techniques sont disponibles en tout temps afin d'accompagner les entrepreneurs et faire la lumière sur les codes, les normes, les méthodes de construction ou tout autre questionnement en lien avec une situation en chantier.



Nos conseillers veillent également à aider les entrepreneurs en leur proposant des solutions adaptées et conformes aux normes et codes en vigueur.



Les fiches techniques

Rédigées par nos experts, les fiches techniques constituent également un outil de référence indispensable pour informer les entrepreneurs sur les codes et les normes en vigueur dans l'industrie de la construction résidentielle.



Le Service technique est mis à la disposition des entrepreneurs afin de favoriser de meilleures pratiques en chantier et assurer la qualité des projets en construction.





ACQ

RÉSIDENTIEL

1 800 956-7526
residentiel@acq.org
acqresidentiel.ca

