

# La garantie légale de bon fonctionnement et les thermopompes résidentielles

par Mihai Buzdugan, conseiller technique à la CMMTQ

**Q** À compter du 5 octobre 2026, la garantie de bon fonctionnement, prévue à la *Loi sur la protection du consommateur*, s'appliquera à plusieurs appareils et électroménagers, dont les climatiseurs et les thermopompes. Quelles sont mes obligations en tant qu'entrepreneur?

## RÉPONSE

Si la thermopompe ou le climatiseur présente un mauvais fonctionnement dans un délai de six ans à compter de la date de livraison<sup>1</sup> de l'appareil au client, il doit être réparé gratuitement. L'expression « mauvais fonctionnement » désigne tout bien qui ne fonctionne pas correctement ou plus du tout.

La garantie inclut :

- les **pièces** et la **main-d'œuvre** nécessaires à la réparation;
- les frais raisonnables de **transport** ou d'**expédition** du bien à réparer.

La garantie ne couvre pas :

- l'entretien normal de l'appareil et le remplacement des pièces qui en résulte (p. ex. le remplacement habituel du filtre d'une thermopompe);
- les dommages découlant d'un usage abusif du bien par le consommateur.

Plusieurs entrepreneurs sont inquiets de l'entrée en vigueur de cette garantie de bon fonctionnement. Ils se demandent à juste titre si un mauvais entretien de leur nouvel appareil par les

consommateurs pourrait accroître les recours à cette garantie.

Premier rappel : les entrepreneurs ont l'obligation d'informer leurs clients. Lors de la vente ou de la location d'un climatiseur ou d'une thermopompe, l'entrepreneur doit remettre le manuel d'utilisation du fabricant à son client et le renseigner sur l'usage et l'entretien adéquats de son appareil.

Cependant, l'entrepreneur ne peut pas exiger que l'entretien soit fait par son entreprise pour que cette garantie s'applique.

Deuxième rappel : si l'entrepreneur constate que le bris est attribuable au client, il doit documenter la situation et trouver la cause du mauvais fonctionnement. Si la garantie ne s'applique pas, il devra aviser le client du coût des travaux avant de les commencer.

Parler d'entretien préventif et périodique avec les clients est une excellente habitude à prendre. Voici quelques rappels à ce sujet.

## L'entretien des thermopompes dans le contexte climatique du Québec

Le climat québécois met inévitablement les thermopompes à rude épreuve : saison de chauffage étendue (souvent d'octobre à avril), unités extérieures exposées aux vents et aux précipitations, grands froids, fortes accumulations de neige et de glace, cycles de gel et de dégel fréquents, etc.

Dans ce contexte, plusieurs problèmes sont dus à un entretien insuffisant ou inadéquat de la part du propriétaire : filtre obstrué, unité extérieure ensevelie sous la neige, eau de dégivrage qui gèle ou réglages inadéquats.

Un entretien périodique et adapté à nos hivers constitue souvent un facteur déterminant pour préserver la performance, la fiabilité et les économies d'énergie attendues d'une thermopompe. Il existe quelques gestes simples pour éviter les pannes et optimiser le rendement de l'appareil. Il est important d'en informer les propriétaires.

## Informer les propriétaires

Il est important de rappeler aux propriétaires :

- d'utiliser la thermopompe selon les recommandations du fabricant et de l'installateur;
- d'effectuer l'entretien de base requis (p. ex. nettoyer et vérifier l'appareil conformément aux recommandations du manuel);
- de ne modifier ni l'installation ni les réglages techniques tels qu'ils ont été établis lors de la mise en marche du système; et

...

## QUESTION-RÉPONSE

- de signaler rapidement toute anomalie afin de prévenir une détérioration ou une panne.

### Réglages et thermostat

La performance de l'appareil dépend autant de son entretien que de son utilisation (réglages, thermostat, dégagements). La plupart des baisses de performance en hiver s'expliquent par des facteurs simples : manque de débit d'air, unité extérieure obstruée ou mauvaise gestion de l'eau de dégivrage.

### Viser une température stable

Pour optimiser le rendement, on vise généralement à atteindre une température stable. Les systèmes modernes modulants sont efficaces lorsqu'ils fonctionnent sans variations extrêmes de consigne.

- ▷ Il est recommandé d'éviter les écarts importants entre le jour et la nuit : une baisse importante de la température oblige souvent le système à « rattraper » rapidement, ce qui coûte plus cher que de maintenir un point de consigne modéré.
- ▷ En cas de baisse nocturne, privilégier un ajustement léger (p. ex. 1 à 2 °C).

### Mode chauffage et mode automatique

Selon la configuration du système, le mode automatique peut faire alterner l'appareil entre chauffage et climatisation en hiver, surtout si le thermostat détecte des variations rapides (p. ex. près d'une fenêtre ensoleillée).

Durant la saison hivernale, il est recommandé de sélectionner le mode chauffage et d'ajuster la vitesse de ventilation selon le niveau de confort souhaité : une vitesse trop faible peut nuire à la distribution de chaleur, tandis qu'une vitesse trop élevée peut générer du bruit.



### Chauffage d'appoint

Plus il fait froid, plus la thermopompe doit travailler pour extraire la chaleur de l'air extérieur. Il existe un point d'équilibre où les unités d'appoint (fournaise, chaudière ou plinthe électrique) deviennent nécessaires. Si le système est équipé d'un thermostat intelligent ou d'un régulateur central, il faut éviter de forcer manuellement le démarrage de l'unité d'appoint trop tôt. Il est recommandé de laisser le système de régulation gérer le basculement selon la température extérieure et la capacité de l'appareil.

### Dégivrage : ce qui est normal et ce qui ne l'est pas

L'eau de dégivrage s'accumule, puis forme une couche de glace qui peut nuire au ventilateur et au drainage. Il s'agit de l'une des causes les plus fréquentes d'appels de service en hiver. Une unité surélevée, bien dégagée et dotée d'une pente adéquate pour le drainage, réduit fortement ce risque.

- ▷ Normal : vapeur s'échappant de l'unité extérieure, bruit temporaire, arrêt du ventilateur extérieur pendant quelques minutes.
- ▷ À surveiller : dégivrage fréquent, glace épaisse persistante, eau gelée en « bloc » sous l'appareil qui empêche l'écoulement.

### Installation extérieure conforme et dégagements respectés

Même une excellente thermopompe est moins efficace si l'unité extérieure est trop basse, trop près d'un mur ou placée là où la neige s'accumule. Idéalement, l'unité doit être surélevée et dégagée afin de rester fonctionnelle malgré les accumulations (selon son emplacement et les habitudes de déneigement du propriétaire). Les directives du fabricant définissent les dégagements à respecter lors de l'installation.

Les problèmes surviennent surtout lorsque :

- la neige s'accumule devant l'unité ou en dessous;
- la glace bloque le ventilateur;
- l'eau de dégivrage regèle sous l'appareil.

Il faut éviter de casser la glace à l'aide d'outils contondants pour ne pas endommager les ailettes et les serpents.

### À faire

- ▷ Dégager la neige manuellement. Au besoin, utiliser de l'eau tiède (jamais bouillante) pour faire fondre la glace, puis laisser l'appareil terminer son cycle de dégivrage.

- ▷ Éviter que la neige ou la glace en provenance du toit ou d'un abri ne tombe directement sur l'appareil.
- ▷ Maintenir une zone dégagée devant l'unité (ne pas empiler la neige contre l'équipement).
- ▷ Conserver un dégagement d'au moins 60 cm (24 po) autour de l'unité. Certains fabricants exigent une distance supérieure selon le modèle. Il est important de s'y conformer.

### Installation d'un dispositif de protection contre les surtensions

Plusieurs thermopompes subissent des bris lors de pannes d'électricité causées par des orages ou des tempêtes hivernales. Une surtension peut endommager la carte électronique au moment du rétablissement du courant. Pour prévenir ce problème, il est recommandé d'ajouter un parasurtenseur lors de l'installation de la thermopompe.

### Bonnes pratiques d'entretien pour les propriétaires

Au Québec, la performance d'une thermopompe résidentielle ne dépend pas seulement de la marque ou du modèle de l'appareil, mais de l'attention qui lui est accordée. Ce calendrier simple facilite son entretien régulier :

### Tout au long de l'année

- ▷ Nettoyer ou remplacer les filtres (selon les recommandations du fabricant ou au besoin).
- ▷ S'assurer que les grilles à air intérieures ne sont pas obstruées.
- ▷ Déceler les bruits anormaux.

Note : un filtre encrassé peut diminuer l'efficacité de la thermopompe et augmenter la facture d'électricité.

### Au printemps (avant la période de climatisation)

- ▷ Nettoyer délicatement les éléments accessibles selon les recommandations du fabricant afin de les débarrasser de la poussière, du pollen et des autres impuretés.
- ▷ S'assurer que le drain de condensation s'écoule correctement lors des premières journées en mode climatisation.
- ▷ Retirer les feuilles et les débris accumulés autour de l'unité extérieure.

### En été (pendant la période de climatisation)

- ▷ Surveiller l'apparition de glace sur l'unité intérieure (c'est souvent le signe que le filtre est obstrué ou que le débit d'air est insuffisant).
- ▷ Dégager les grilles d'alimentation et de retour d'air (elles ne doivent pas être obstruées par des rideaux, des meubles, etc.).
- ▷ Si l'humidité est élevée, vérifier les réglages (mode et vitesse du ventilateur) et la ventilation globale de la maison.

### À l'automne

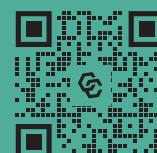
- ▷ Inspecter visuellement l'unité extérieure : dégagements, supports, absence de débris.
- ▷ Vérifier que le thermostat est en bon état (piles, programmation) et que le mode chauffage fonctionne.
- ▷ Planifier l'entretien professionnel avant les grands froids, si possible.
- ▷ S'assurer que les sorties d'air intérieures ne sont pas obstruées.

...

**FIERS ET COMPÉTENTS DEVIENT...**



**Nouveau nom. Même fierté.**



## QUESTION-RÉPONSE

### En hiver (après chaque tempête de neige)

- ▷ Dégager la neige accumulée autour de l'unité extérieure.
- ▷ Maintenir un dégagement d'au moins 60 cm (24 po) de tous les côtés, ou plus selon les recommandations du fabricant.
- ▷ S'assurer que rien ne bloque le ventilateur et qu'il tourne librement.
- ▷ Ne jamais couvrir complètement l'unité ni gratter la glace avec des outils.

### En hiver (en période de grand froid)

- ▷ Observer le cycle de dégivrage (échappement normal de la vapeur et bruit temporaire).
- ▷ Surveiller l'accumulation de glace sous l'unité extérieure.
- ▷ Éviter les écarts importants de température au thermostat.

### Entretien confié à un entrepreneur qualifié

Il est fortement recommandé de faire appel à un professionnel chaque année pour :

- nettoyer complètement les serpentins;
- vérifier le système électrique;
- tester et inspecter le cycle de dégivrage;
- vérifier la charge de réfrigérant dans le système;
- confirmer la performance générale de l'appareil.

Cet entretien annuel aide à maintenir l'efficacité énergétique du système et à prolonger sa durée de vie. Dans un contexte de coûts énergétiques variables, l'entretien reste l'investissement le plus rentable.

### Entretien et sécurité des utilisateurs

Faire appel à un entrepreneur qualifié demeure la meilleure façon de limiter les risques et de prévenir tout dommage supplémentaire.

Signes qu'un entretien est nécessaire :

- perte d'efficacité du système de climatisation ou de chauffage;
- givre excessif ou persistant;
- arrêts fréquents de l'appareil;
- hausse soudaine de la facture d'électricité;
- odeur d'humidité ou toute odeur électrique ou inhabituelle.

Exemples d'interventions à confier à un entrepreneur qualifié :

- toute intervention sur le réfrigérant : vérification de la charge, détection et réparation de fuites, récupération ou ajout de fluide;
- toute action impliquant l'ouverture des panneaux, le démontage de l'unité intérieure ou extérieure ou l'accès à des pièces dont l'entretien n'incombe pas à l'utilisateur;
- travaux sur les composants électriques (carte électronique, contacteurs, moteur, câblage), au-delà d'un simple disjoncteur;
- nettoyage en profondeur des serpentins, de la turbine et du ventilateur intérieur lorsque l'intervention nécessite le démontage de l'appareil, l'utilisation de produits spécialisés ou le respect d'une procédure précise du fabricant;
- vérification du dégivrage et des sondes (calibrations et diagnostic);
- problèmes de drainage récurrents (condensat, gel) ou correctifs d'aménagement autour de l'unité;
- bruits anormaux persistants, perte de capacité, arrêts fréquents, odeur électrique.

### Les erreurs fréquentes à éviter

En évitant ces erreurs courantes, les utilisateurs peuvent gagner en confort et limiter les risques de surconsommation ou de panne.

- ✗ Oublier le filtre (ou mal le remettre en place) : débit d'air réduit, bruits anormaux, formation de givre et rendement en baisse.
- ✗ Créer de grands écarts de température entre le jour et la nuit : rattrapage coûteux et usage plus fréquent de l'unité d'appoint.
- ✗ Mettre le système en mode automatique en hiver (selon les modèles) : alternance inutile entre chauffage et climatisation.
- ✗ Bloquer les retours d'air ou les grilles (rideaux, meubles) : circulation d'air insuffisante.
- ✗ Accumuler la neige contre l'unité extérieure.
- ✗ Couvrir complètement l'unité extérieure ou tenter de casser la glace avec des outils : risque d'endommager les ailettes.
- ✗ Ignorer la présence d'un bloc de glace sous l'unité extérieure : obstruction de l'écoulement (givrage) ou de la rotation du ventilateur.
- ✗ Attendre trop longtemps malgré des signes anormaux (odeur électrique, bruits persistants, perte de capacité) au lieu de faire appel à un entrepreneur dans les plus brefs délais. **MB**

#### NOTE

<sup>1</sup> Pour que le consommateur puisse se prévaloir de cette garantie, l'appareil doit avoir été acheté le 5 octobre 2026 ou après cette date.